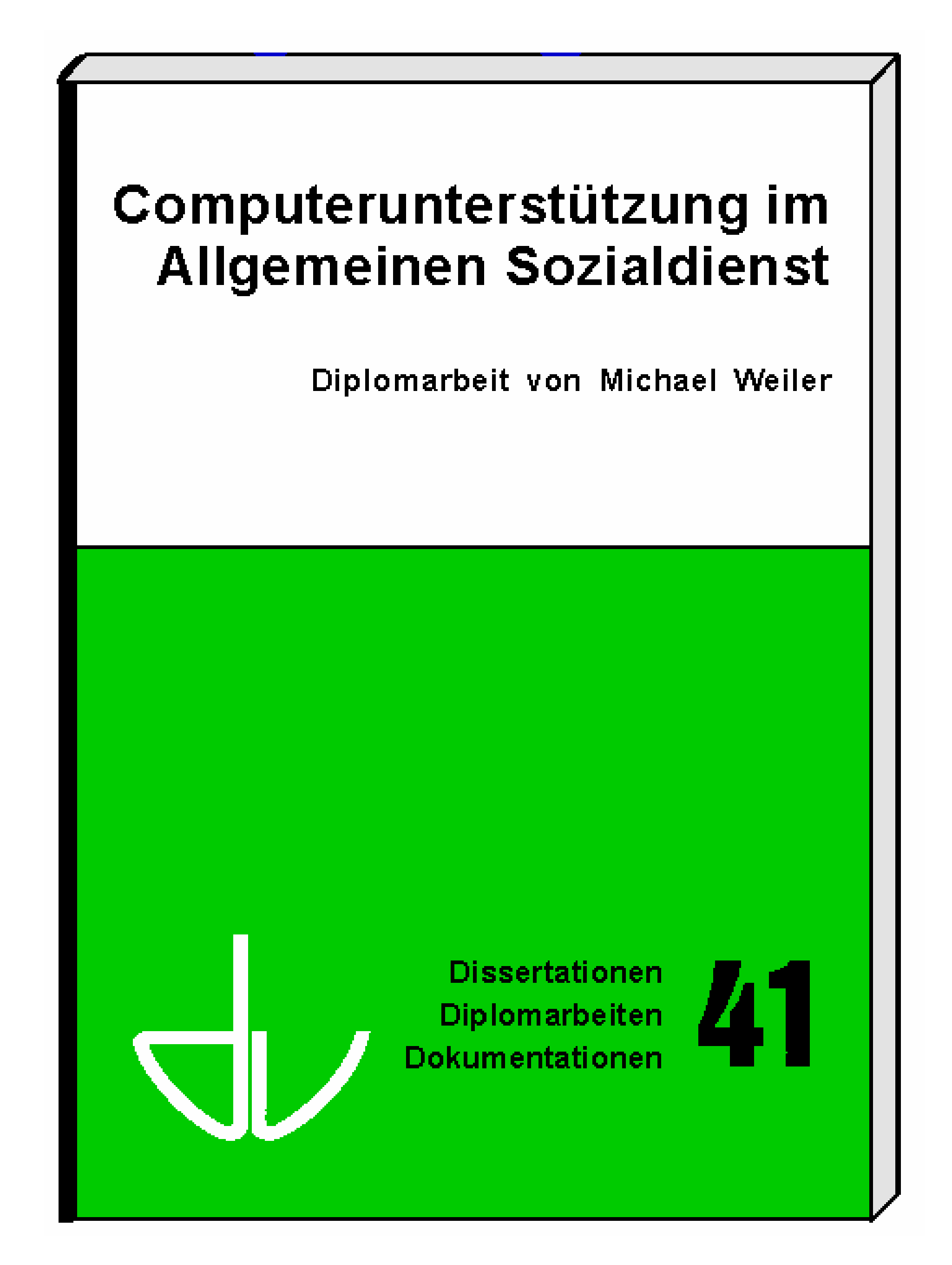


Bibliographische Daten:

Weiler, Michael; 1998:

Computerunterstützung im Allgemeinen Sozialdienst :
Möglichkeiten aufgabenbezogenen dezentralen Computereinsatzes in der sozialen Arbeit am Beispiel von Beratung und Diagnose.

Schriften des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge:
Große Reihe IV - Dissertationen, Diplomarbeiten, Dokumentationen (DDD), Bd. 41.
Stuttgart: Kohlhammer.
XI, 135 S., 10 Abb. - Kartoniert.

ISBN 3-17-006797-4

Der Sozialarbeiter darf

dem Allianzvertreter nicht

*hinterherhinken.**

* Udo Maas am 29.4.97 in der Veranstaltung „Computergestützte Aufgabenerledigung in der sozialen Arbeit“ an der FHS Mannheim. Gemeint war die Zukunftsvision des Sozialarbeiters, der alle nützlichen Informationen und Werkzeuge in seinem Notebook unterm Arm mit sich trägt.

Dieses Zitat soll irritieren. Es sollen damit die gleichwertigen Möglichkeiten der Computerunterstützung angesprochen werden, nicht der Habitus eines Allianzvertreters oder dessen Arbeitsinhalte.

Zum Geleit

„Das System Sozialer Arbeit steht vor einem informationstechnischen Quantensprung“, meint Bernd Halfar (1997: 114) und propagiert eine künftige „Sozialinformatik“[1]; für Bernhard Meyer (1997: 126) beginnt schon „der Transformationsprozeß in eine Informations- und Kommunikationsgesellschaft mit einer ‘New (Social) Work’“: „Was Bundesbahnmitarbeiter, was Kellner, was Manager heute realisieren, erreicht auch morgen die Arbeitsplätze der Dienstleister des Sozialen.“ - Ein wenig möchte auch ich in die Zukunft blicken, wenn auch nicht mit derart visionärem Anspruch: Wo gibt es in der sozialen Arbeit und im besonderen bei
Beratung und Diagnose im Allgemeinen Sozialdienst sinnvolle Möglichkeiten der Unterstützung durch Computer, wie können diese realisiert werden und wo liegen die Grenzen? Mit diesen und weitergehenden Fragen habe ich mich in der vorliegenden Diplomarbeit auseinandergesetzt. Dabei habe ich versucht, einen neuen Zugang zum Thema ‘Computer in der sozialen Arbeit’ zwischen abstrakter Spekulation und völligem Pragmatismus zu finden.
Angeregt zu diesem Diplomarbeitsthema haben mich die Veranstaltung „Computergestützte Aufgabenerledigung in der sozialen Arbeit“ an der Fachhochschule Mannheim, meine persönliche ‘Computerbiographie’[2] sowie die Studie „’Wilde PC’ am Arbeitsplatz“ von Eberhard Bolay und Annemarie Kuhn (1993).
Ob ich dieses Thema gewählt habe, weil es einen hohen sozialen Distinktionswert[3] besitzt (Böhm/Wehner 1988: 43) und „Teilhabe an ‘Modernität’“ bietet oder um meine Männlichkeit zu inszenieren und zu stabilisieren (vgl. Bolay 1993a: 67) oder ob ich nur einer Mode nach dem Motto „IBM statt TZI“ (Lumma 1988: 83) hinterherlaufe und zur Avantgarde gehören möchte (Meyer 1991b: 12) oder ob ich mich von einer naiven Com-

---

[1] Zuerst Mehlich 1996; inzwischen gibt es eine Reihe sog. Bindestrich-Informatiken, so z.B. auch eine Landschaftsinformatik (FH Nürtingen 1997: 127).

[2] Meine persönliche ‘Computerbiographie’ begann etwa im Alter von 11 Jahren mit einem „C-64“-Computer mit Datasette, reichte über kleine BASIC-, Turbo Pascal-, C++-, dBase III plus-Programmierereien auf einem 8088er-PC, über die CNC-Programmierung von Werkzeugmaschinen während meiner Ausbildung zum Zerspanungsmechaniker, über WORD- und EXCEL-Anwendungen, über Großrechneranwendungen während meiner Tätigkeit als Magnetbandarchivar, über die Veranstaltung „Computergestützte Aufgabenerledigung in der sozialen Arbeit“ an der FHS Mannheim bis zu Internet-Recherchen zu dieser Diplomarbeit.

[3] Distinktion = habituell vermittelte Abgrenzung zwischen sozialen Gruppen (Fuchs-Heinritz u.a. 1994: 148).

putereuphorie, technizistischem Denken und instrumenteller Vernunft habe leiten lassen, weiß ich nicht.
In den Augen von EDV-Fachleuten mögen meine Überlegungen dilettantisch anmuten, aber unter Blinden ist nach wie vor der Einäugige König.

Bedanken möchte ich mich insbesondere bei Herrn Prof. Dr. Udo Maas für die vielfältigen thematischen Anregungen und die engagierte Betreuung der Diplomarbeit sowie bei Frau Prof. Dr. Viola Harnach-Beck für die Übernahme der Zweitkorrektur.

Mein Dank gilt auch den Interviewpartnern von verschiedenen Jugendämtern, die mich zu Interviews empfingen und mir wertvolle Antworten und Anregungen zum Thema ‘Computerunterstützung im ASD’ gaben.*

Mannheim, im September 1997
Michael Weiler

* In dieser Fassung der Diplomarbeit wurden die Namen der Interviewpartner durch Kürzel ersetzt.

Inhalt

Vorbemerkungen

Der Begriff *soziale Arbeit* wird im folgenden als Einheitsbegriff für Sozialarbeit und Sozialpädagogik verwendet. Aus Gründen der Lesbarkeit steht der Begriff *Sozialarbeiter* stellvertretend für Sozialarbeiterin, Sozialpädagogin, Sozialarbeiter und Sozialpädagoge. Die Nennung von Firmen und Produkten erfolgt ohne Erwähnung eingetragener Warenzeichen oder Gebrauchsmuster. Persönliche Mitteilungen und E-Mail-Antworten auf die Anfrage in der Sozialarbeits-Mailingliste[4] werden mit Namen und Datum zitiert. EDV-Begriffe auf dem Niveau eines Windows-Anwender-Grundkurses (z.B. Begriffe wie Hardware, Software, Datei, Diskette, Festplatte, Prozessor, Tastatur, Maus, Drucker, Fenster, Menü, Cursor, Doppelklick, Paßwort) werden vorausgesetzt. Sonstige EDV-Begriffe und -Abkürzungen sind im angeschlossenen EDV-Glossar erläutert. Das Buchstabenwort *PC* wird nur im Plural mit Beugungsendungen verwendet (vgl. auch Duden 1996: 20).

1 Einführung

1.1 Einleitung

CAD, CAM, CIM, CAQ, CAE, CAP, CAS, CAO, CAI, CAL usw. - in den Bereichen Technik, Wirtschaft, Verwaltung und Bildung scheint inzwischen vieles computer*unterstützt* möglich zu sein; selbst eine CAB, eine *Computer Aided Bible* (WBG 1997: 4), wird schon angeboten. Und wie verhält es sich mit der Sozialarbeit? Ist die Sozialarbeit einmal mehr eine Ausnahme, oder gibt es auch hier Computerunterstützungsmöglichkeiten? Ist eine CASW, eine *Computer Assisted Social Work* (Schedler 1995: 13), möglich und wünschenswert? - Die *Informationsgesellschaft* kommt (vgl. BMWi 1996). Geht sie an der Sozialarbeit vorbei?

---

[4] Eine Beschreibung der Sozialarbeits-Mailingliste findet sich bei Kusche (1997: 122f) sowie unter der Internetadresse http://rzserv2.fh-lueneburg.de:6666/fbs/sozdisk/sozialarbeit.htm.

> Gegenüber anderen Branchen der Volkswirtschaft ist die Sozialarbeit in der Kommunikationstechnik deutlich unterbelichtet. Gerade der Vergleich mit anderen personalen Dienstleistungssektoren, wie der Medizin, dem Bank- und Versicherungswesen und der Weiterbildung, zeigt im Investitions- und Anwendungsbereich eine Zeitverzögerung von vielen Jahren (Halfar 1997: 113).

„Der Sozialarbeiter darf dem Allianzvertreter nicht hinterherhinken“, postuliert hingegen Udo Maas (19.4.97), und meint damit die Zukunftsvision des Sozialarbeiters, der alle nützlichen Informationen und Werkzeuge in seinem Notebook unterm Arm mit sich trägt.[5] Wie in der Weimarer Zeit die jährlich erscheinenden Taschenbücher für die Wohlfahrtspflege mit einschlägigen Gesetzestexten, Adreßlisten, Kommentaren u.v.m. ein unverzichtbares Hilfsmittel für die Fürsorgerinnen waren (Geisel/Leschmann 1985: 62), könnte in naher Zukunft das Notebook in potenzierter Weise, z.B. als ‘elektronischer’ „Beratungsleitfaden“ (vgl. Krieger 1994: 49, 285), diese Funktion übernehmen. Ein noch weitergehendes Szenario entwirft Bernhard Meyer (1997: 125):

> Wenn man die Leistungsfähigkeit von Laptops in Rechnung setzt und eine Kommunikationssteckdose in jedem Haushalt unterstellt, dann kann die Sozialarbeiterin künftig mobil vor Ort Zugriff auf alle Informationen haben, die sie bisher im Sozial- oder Jugendamt bekam. Sie kann die Sozialhilfeberechnung sofort vornehmen oder nach einem Betreuungsplatz suchen. Hilfsmittel für Behinderte kann sie sofort mit Preis, Artikelnummer, Lieferfristen erfahren. Sie kann wieder aufsuchende Sozialarbeit realisieren und anschließend in ihrem Heimbüro die notwendigen Berichte auf den Computer diktieren, der eine Spracherkennung integriert hat.[6]

Daß diese Vision des Sozialarbeiters mit dem Notebook unterm Arm (kritisierend Ehlert 1991: 48) nicht ganz so weit hergeholt ist, zeigt der Bericht eines Praktikers:

> Ich halte den Einsatz von Computern in der sozialen Arbeit als ganz normal. Der Computer ist dabei ein nuetzliches Werkzeug wie eine Schreibmaschine, Taschenrechner oder Locher. Beim Einsatz moderner Buerokommunikation sollten wir uns dabei nach dem Standard in der Wirtschaft richten. Ich benutze einen privaten Laptop bei der Arbeit, und habe damit gute Erfolge. Immerhin habe ich alle Sozialgesetze und sonstige Informationen greifbar dabei, und muss die Klienten mit einer Antwort nicht auf morgen vertroesten (Streng, 13.5.97).

Auf diese Weise kann Sozialarbeit durch *orts*- und *zeitnähere* Information (Meyer 1997: 125) effektiviert werden. Zudem soll der Computereinsatz die Arbeitsvollzüge von Sozialarbeitern erleichtern und qualitativ verbessern. Sekundärziele können auch bessere Informationsversorgung des Sozialarbeiters, besserer (!) Datenschutz[7], mehr Transparenz, notwen-

---

[5] Vgl. auch den Untertitel bei Bernhard Meyer (1997: 124): „’New Work’: vom stationären Verwaltungsangestellten zum Streetworker mit Laptop“. Diese Vorstellung implizit im übrigen ein bestimmtes Verständnis von sozialer Arbeit (vgl. Kap. 3.3.5).

[6] Zu den problematischen Implikationen des Szenarios siehe Kap. 7.5.7.

[7] Siehe Kap. 3.4.2.

dige Komplexitätsreduktion oder erhöhte Entscheidungsrationalität sein. Es geht also nicht um Sozialarbeits*automation*, sondern um Computer*unterstützung*, um „eine sinnvolle Arbeitsteilung zwischen Computer und Mensch …, bei der dem Rechner eine werkzeugähnliche Unterstützungsfunktion unter autonomer Führung des Menschen zugewiesen wird“ (Daniel/Striebel 1993: 54) und dabei im besonderen **um Qualifizierung von Beratungs- und Entscheidungshandeln durch die informationstechnische Zurverfügungstellung von Fachwissen und Daten** (Meyer 1992: 174). So könnte dem Praktiker mit einem ‘intelligenten’ Handbuch „das gesammelte aktuelle Wissen und die Problemlösungskompetenz von Fachleuten … leichter und schneller zugänglich“ gemacht werden (Harnach-Beck 1995a: 336).[8]

Auch Wolfgang Krieger (1994: 285) plädiert für die „Klärung der Frage, in welchen Bereichen sozialer Arbeit der Einsatz von Computern sinnvoll sein könnte“: „Das Note-Book mit allen beratungsrelevanten Informationen und Möglichkeiten der Informationsverarbeitung als Aktentasche der ASD-MitarbeiterInnen der Zukunft? - warum nicht!“ Bisher werden Computer in der kommunalen Sozialarbeit allerdings kaum eingesetzt (Brauns/Kramer 1996: 139). Und da im Bereich ‘Computer und soziale Arbeit’ bisher „mehr spekuliert als geforscht“[9] (Holewa 1993: 95) wird, möchte ich hierzu einen klitzekleinen Beitrag leisten.[10]

Das entwickelte Konzept soll ein Versuch darstellen, die Computereinsatzmöglichkeiten in der sozialen Arbeit auszuloten. Sehr wohl kann es sich als eine Irrtum herausstellen. Allerdings scheint die Vorgehensweise in Form von Versuch und Irrtum (vgl. Meyer 1993: 14f) fruchtbarer als den Computereinsatz vorweg anhand einer abstrakten Analyse als gescheitert zu erklären.[11]

Trotz aller Computerunterstützung in der sozialen Arbeit wird aber - wie Harnach-Beck (1995a: 336) betont - der Praktiker wohl niemals überflüssig werden:

---

[8] Harnach-Beck konstatiert dies für Expertensysteme in der sozialen Arbeit. Dies gilt aber wohl auch für andere informationstechnische Wissensrepräsentionsformen.

[9] Eine Ausnahme bildet das Projekt PlanKiD an der Fachhochschule Ravensburg-Weingarten, innerhalb dessen eine EDV-Arbeitshilfe zur Jugendhilfeplanung entwickelt wird (vgl. Kallfass 1997: 152), die m.E. jedoch bisher hinter den Dokumentations- und Statistikfunktionen des kommerziellen Programms *C&S Klient* (siehe Kap. 4.5) zurückbleibt (vgl. FH Ravensburg-Weingarten, 25.6.97).

[10] Vgl. auch K (21.8.97): „Ich finde gut, daß Sie da ‘drangehen. Das ist eine Pionierarbeit.“

[11] Aus Sicht vieler Sozialarbeiter ist wahrscheinlich schon dieser Versuch moralisch ‘strafbar’.

Was in der sozialen Arbeit auch in aller Zukunft gebraucht wird, sind Menschen, deren Anliegen es ist, verantwortungsvoll, kompetent und persönlich anteilnehmend für andere einzutreten und zur Verwirklichung ihrer sozialen Rechte beizutragen.

1.2 Aufbau der Diplomarbeit

Diese Diplomarbeit beruht auf einem dreiphasigen Aufbau:

1. **Entwicklung eines konzeptionellen Grundgerüstes**

   Zuerst wurde versucht, Leitgedanken für eine Konzeption der Computerunterstützung zusammenzutragen und zu einem Grundgerüst zusammenzufügen. Dies basierte auf folgenden Quellen:

   a) Ideen des Verfassers,

   b) Ideen von Prof. Dr. Udo Maas,

   c) Analyse herkömmlicher Branchensoftware und

   d) Literatur, insbesondere zum Thema 'Computer in der sozialen Arbeit'.

2. **Exploration**

   Die praxisrelevanten Teile dieses Grundgerüstes wurden in einen Interviewleitfaden eingearbeitet. Anhand dessen wurden ausgewählte ASD-Fachleute aus der Praxis zu ihren Ideen befragt, wobei ihnen auch beispielhaft Software vorgestellt wurde.

3. **Auswertung**

   Diese Interviews wurden aufbereitet und zusammen mit dem konzeptionellen Grundgerüst ausgewertet. Das Ergebnis dieser Auswertung sind schließlich Thesen zu einem Konzept der Computerunterstützung im ASD sowie ein beispielhafter Entwurf eines Informationssystems für den ASD.

2 Grundlagen

2.1 Der Allgemeine Sozialdienst (ASD)

Die Bundesrepublik Deutschland ist gem. Art. 20 I, 28 I 1 GG ein „sozialer Rechtsstaat".[12] Das darin enthaltene *Sozialstaatsprinzip*, das gem. Art. 79 III GG unveränderbar ist, zielt auf *soziale Sicherheit* und *soziale Gerechtigkeit* (Arndt 1993: 862, Proksch 1994: 22). Neben entsprechenden Regelungen in verschiedensten Gesetzen soll v.a. das Sozialgesetzbuch zur Verwirklichung dieser Ziele beitragen (§ 1 I SGB I). Hierzu werden im Sozialgesetzbuch eine Reihe sozialer Leistungen und Hilfen garantiert. Der kommunale Allgemeine

[12] Der systematische Zugang zum ASD ist zwar unscharf, aber m.E. für Fachfremde eingängiger als der historische. Vgl. auch BSH (1991: 134): „Bezirkssozialarbeit [= ASD] leistet ihren Beitrag zur Verwirklichung der im Grundgesetz verankerten Rechte."

Sozialdienst (ASD), der ausschließlich mit Sozialarbeitern besetzt ist (Deutscher Verein 1983: Ziff. 3.10, BSH 1991: 136, Ziff. 3.2), ist für die Gewährung und für die Mitwirkung bei der Gewährung solcher
sozialer Leistungen und Hilfen v.a. im Bereich der Jugend- und Sozialhilfe zuständig. Gesetzliche Grundlage des Allgemeinen Sozialdienstes sind insbesondere das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) und das Bundessozialhilfegesetz (BSHG) (vgl. Deutscher Verein 1983: Ziff. 1.2, Rn. 1, Ziff. 3.2, Rn. 6). Diese Gesetze sind Teile des Sozialgesetzbuches.

> [Der Allgemeine Sozialdienst ist] ein allzuständiger, zielgruppen-, generationen- und gesetzesübergreifender Basisdienst, der zentrale soziale Dienst einer Kommune. Er sichert die psychosoziale Grundversorgung im Landkreis bzw. in der kreisfreien Stadt. Als einziger Dienst, der keinen Hilfesuchenden abweisen kann, bildet er letztlich ein „Netz unter dem sozialen Netz". So ist er auch das Auffangbecken für unmotivierte Klienten, Personen ohne Krankheitseinsicht und solche, bei denen die Spezialdienste versagt haben („hoffnungslose Fälle") (Textor 1994c: 9).

Die Aufgaben des Allgemeinen Sozialdienstes lassen sich grob folgendermaßen umreißen (KGSt 1975: Ziff. 2.2):

INFORMIEREN	über gesetzliche Möglichkeiten, Leistungsansprüche im sozialen Bereich, soziale Hilfsquellen und Einrichtungen;
BERATEN UND BEHANDELN	bei wirtschaftlichen Schwierigkeiten, Erziehungsfragen, Eheproblemen, seelischen Nöten, Lebenskrisen von Familien, von alleinstehenden Jugendlichen, Müttern und Vätern, Kranken, Behinderten, einsamen und alten Menschen;
BEGUTACHTEN	von sozialen und pädagogischen Tatbeständen einschließlich bestimmter rechtlicher und wirtschaftlicher Aspekte für Dritte.

Diese Aufgaben lassen sich anhand der gesetzlichen Grundlagen folgendermaßen konkretisieren (Hottelet 1996: 34[13], vgl. auch Rose/Siepmann 1993: 689, KGSt 1975: Ziff. 3.1-3.3, Maas 1985b: 28f):

1. **Aufgaben nach dem KJHG:** Förderung der Erziehung in der Familie (§ 16); Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung (§ 17); Beratung und Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge (§ 18); Vermittlung von Hilfen (§§ 13, 19, 20, 21); Einleitung, Planung, Steuerung von Hilfen zur Erziehung (§ 27ff.); Einleitung, Planung, Steuerung von Eingliederungshilfen für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche (§ 35a); Einleitung, Planung und Steuerung von Hilfen für junge Volljährige (§ 41); Mitwirkung bei der Inobhutnahme und Herausnahme eines Kindes oder Jugendli-

[13] Hervorhebungen und Numerierung im Zitat.

chen (§§ 42, 43); Mitwirkung in Verfahren vor den Vormundschafts-, Familien-, Jugendgerichten (§§ 50, 52); Beratung und Unterstützung von Pflegepersonen (§§ 37, 44).

2. **Aufgaben nach dem BSHG:** Persönliche Beratung und Unterstützung bei Geld- und Sachleistungen (§§ 11ff., 27ff.); Sicherung der Unterkunft (§ 15a); Schuldnerberatung (§ 17); Hilfe zur Arbeit (§§ 18, 19); Eingliederungshilfe für Behinderte und Hilfen für Suchtgefährdete und Suchtkranke (§§ 39ff.); Hilfe zur Pflege (§§ 68ff.); Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes (§§ 70ff.); Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten (§ 72) und Altenhilfe (§ 75).
3. **Gesundheitshilfe:** (weitgehend in 2. enthalten sowie nach Landesrecht).

Hinzu kommen entsprechende Aufgaben der Kooperation, Koordination und Planung.

„Organisationsrechtlich ist der ASD ein Verwaltungsteil innerhalb der kommunalen Selbstverwaltung“ (Proksch 1994: 23). Mit dem Erlaß des BSHG und des KJHG hat der Bundesgesetzgeber die konkurrierende Gesetzgebungszuständigkeit für den Bereich der „öffentlichen Fürsorge“ (Art. 74 Nr. 7 GG) wahrgenommen und den Landkreisen und kreisfreien Städten die entsprechenden gesetzlichen Aufgaben „als weisungsfreie Pflichtaufgaben zur Selbstverwaltung zugewiesen“, wobei ihnen aufgrund des Selbstverwaltungsrechtes (Art. 28 II GG) die Art und Weise der Durchführung überlassen bleibt (Proksch 1994: 23, Maas 1985b: 13, 20f). Daher ist der Allgemeine Sozialdienst in den Gemeinden unterschiedlich organisiert (vgl. Rose/Siepmann 1993: 688, Textor 1994b: 1). Überwiegend ist der ASD jedoch Teil des Jugendamtes (Lukas 1992: 57, Krieger 1994: 32f, Rose/Siepmann 1993: 688).[14]

Der Allgemeine Sozialdienst ist aber „nicht primär eine Organisationsfrage, sondern tragendes Arbeitsprinzip der sozialen Arbeit“ (Feldmann 1991: 64), das dem „Prinzip der familienbezogenen ganzheitlichen Hilfe“[15] folgt (Rose/Siepmann 1993: 689), das auf das Konzept der „Einheitsfürsorge“ von Marie Baum (1927) zurückgeht (Berger 1994: 16).

---

[14] Aufgrund von § 69 III KJHG muß die Fachaufsicht bei der Durchführung von KJHG-Aufgaben beim Jugendamtsleiter liegen (Greese 1994: 44).

[15] Der gängige Fachbegriff *Ganzheitlichkeit* (vgl. BMJFFG 1990: 87) ist m.E. vermessen, denn *Ganzheitlichkeit* setzt *Omnipotenz* voraus und hat *Totalität* zur Folge. Gerade unter dem Kontrollaspekt von sozialer Arbeit sind Konzepte wie *Ganzheitlichkeit* und *Lebensweltorientierung* problematisch (Stichwort „Kolonialisierung von Lebenswelten“; vgl. BMJFFG 1990: 89f, Schone u.a. 1991: 93 - 95), weil sie selbst in bester emanzipatorischer Absicht Selbstbestimmung manipulativ unterlaufen.
Die dem Prinzip der Ganzheitlichkeit zugrundeliegende ‘Erkenntnis’, alles hänge irgendwie mit allem zusammen, sollte vielmehr durch eine systemische Betrachtungsweise ersetzt werden (vgl. auch Staub-Bernasconi 1996: 603).

> [Der Allgemeine Sozialdienst (ASD)] ist der von seiner Aufgabenstellung am umfassendsten angelegte soziale Dienst in der Gemeinde, der ganzheitliche Hilfe zielgruppen- und problemübergreifend, aber auch ämterübergreifend anbietet (Feldmann 1993: 843, vgl. Textor 1993b: 1).

> Dahinter steht ein Arbeitsprinzip und eine Arbeitsmethode, die den einzelnen Menschen insgesamt in den Mittelpunkt der Betrachtung rückt und ihn in seinem familiären, nachbarschaftlichen und sozialen Bezugs- und Umfeld sieht und dementsprechend auch die Hilfe ansetzt. Der Gesetzesauftrag einer familienfördernden, familienergänzenden, familienunterstützenden und familiengerechten Hilfe und der Auftrag zum umfassenden Tätigwerden, zum Aufspüren der eigentlichen Ursachen einer Notsituation und nicht nur zum vordergründigen Kurieren an Symptomen läßt sich häufig ohne eine solche Sicht nicht verwirklichen (Schellhorn 1992: 20, vgl. auch Deutscher Verein 1983: Ziff. 3.14a, Rn. 5).

Daher folgt die Arbeitsweise des ASD einem generalistischen Ansatz[16], so daß möglichst ein Sozialarbeiter für eine Familie und deren gesamte Problematik zuständig ist (vgl. Deutscher Verein 1983: Ziff. 3.10, Rn. 7). Zudem soll der ASD stadtteil- bzw. wohnfeldbezogen arbeiten, weshalb die Aufteilung innerhalb des ASD nach Bezirken erfolgt (KGSt 1975: Ziff. 9.223, Deutscher Verein 1983: Ziff. 5.3, Rn. 1, BSH 1991: 135, Ziff. 1). Um die Hilfe bürgernah anbieten zu können, soll der ASD in dekonzentrierter Form organisiert und somit vor Ort erreichbar sein.

Aufgrund der generalistischen Ausrichtung des ASD sollen Besondere Sozialdienste (BSD) nur eingerichtet werden, „wenn es von der Sache her zweckmäßig und/oder aus Sicht des Hilfesuchenden … wünschenswert ist (Feldmann 1993: 844); nach dem Grundsatz: „[S]o viel Integration wie möglich, so viel Spezialisierung wie nötig (KGSt 1982: 4)“. Besondere Sozialdienste in der kommunalen Sozialverwaltung können Sonderdienste innerhalb des ASD sein, wie z.B. Jugendgerichtshilfe, Erziehungsbeistandschaft oder Pflegekinderdienst, oder Spezialdienste außerhalb des ASD, wie z.B. institutionelle Erziehungsberatung, Jugendarbeit, psychiatrischer Außendienst, Suchtberatung oder Adoptionsvermittlung (Feldmann 1993: 844, vgl. auch KGSt 1975: Ziff. 2.3).

Der Allgemeine Sozialdienst hat sich aus der klassischen Familienfürsorge (Fafü) entwickelt (Feldmann 1993: 843), die überwiegend im Außendienst tätig war. Der Außendienst, der mit Sozialarbeitern besetzt war, unterbreitete dem Innendienst, der mit Verwaltungsfachkräften (Sozialamt) und Sozialarbeitern (Jugendamt) besetzt war, Entscheidungs- und Handlungsvorschläge, hatte aber keine Entscheidungskompetenzen.

---

[16] Greese (1994: 46 - 48, 51; ähnlich Lukas 1992: 61f) verweist auf die Unmöglichkeit, diesem Anspruch in der Realität gerecht zu werden; das Bestehen auf „Alleskönnerei“ mache den Sozialarbeiter zum „Universaldilettanten“. Er plädiert daher für vernetzte ressortspezifische allgemeine Sozialdienste.

> Der Innendienst repräsentiert den öffentlichen Anspruch auf objektive Rechtmäßigkeit, der Außendienst vertritt die subjektiven Besonderheiten einer jeweiligen Hilfsbedürfigkeit. Es leuchtet ein, daß die Schwierigkeiten im Austrag des unumgänglichen Prinzipiengegensatzes durch diese rollendifferenzierte Lösung eher verschärft als gemeistert werden können. Denn mit der Funktionsstellung wird aus dem unumgänglichen Widerstreit sachlicher Prinzipien ein vermeidbarer Streit zwischen verschiedenen Vollzugs-Funktionen und letztlich verschiedenen Personen (Vogel 1966: 77, vgl. Deutscher Verein 1983: Ziff. 3.11, Rn. 1).[17]

Zudem führte diese Trennung zwischen Innen- und Außendienst zu ineffektiven Arbeitsabläufen (KGSt 1975: Ziff. 5.1). Aus diesen und weiteren Gründen sollte die historisch bedingte Trennung zwischen Innen- und Außendienst (vgl. Vogel 1966: 75 - 77, Berger 1994: 20, Hottelet 1996: 33) durch eine Neuorganisation überwunden werden (vgl. KGSt 1975: Ziff. 5.21, BMJFFG 1990: 189, Krieger 1994: 18). Dabei entstanden die *Allgemeinen Sozialdienste*. Infolge der Aufhebung der Trennung zwischen Innen- und Außendienst machen Sozialarbeiter im ASD keine *Vorschläge* mehr, sondern *stellen fest* (KGSt 1975: Ziff. 5.22).

Detailliertere Darstellungen der Arbeitsvollzüge im ASD folgen in Kapitel 3.3.

2.2 Entwicklungen der Computernutzung

Harald Mehlich (1996: 180f)[18] beschreibt die technische Computerentwicklung und die korrespondierenden Einsatzmöglichkeiten im Sozialwesen:

1. Großrechner: In den 50er und 60er Jahren wurden die vorherrschenden Großrechner vorwiegend zur „Unterstützung routinehafter Massenaufgaben“ bei Sozialversicherungen eingesetzt. Die Datenerfassung erfolgte dabei dezentral, die Datenverarbeitung zentral im Rechenzentrum.

2. Mittlere Datentechnik: Mit der Verbreitung kleinerer Rechner als Verwaltungs- oder Abteilungsrechner, der sog. mittleren Datentechnik, ab Mitte der 70er Jahre finden Computer im Sozialwesen verstärkten Einzug. Die meisten Beschäftigten benötigten aber noch keine EDV-spezifischen Qualifikationen.

3. PCs: Mit der Verbreitung von PCs als dezentrale Rechnerleistung in den späten 80er Jahren entsteht ein „Anwendungstrend .. zur Unterstützung immer anspruchsvollerer Aufgaben“. So soll der PC nicht nur die Verarbeitung administrativer Massendaten unterstützen, sondern auch beratende, informierende und diagnostische Aufgaben. Der Computereinsatz

[17] Vgl. auch Bassarak (1992b: 7): „[Kommunale Sozialarbeit] befindet sich in einer ihr wesensfremden Organisation, die primär auf generalisierenden Gesetzesvollzug ausgerichtet ist.“

[18] Zitate ohne Hervorhebungen.

am Arbeitsplatz erfordert zunehmend die „Integration von Fachaufgabe und EDV-Tätigkeit“.

Eberhard Bolay und Annemarie Kuhn (1993: 12 - 18) beschreiben die Entwicklung der Computernutzung als Arbeitsmittel in der sozialen Arbeit anhand von vier Publikationswellen:

1. Schnupperwelle: In den frühen 80er Jahren gab es erste Berichte über den Einsatz von Computern als Schreibmaschinenersatz und zur Buchhaltung. Wenige Berichte propagierten künftige Einsatzmöglichkeiten in Therapie und Anamnese.

2. Bedrohungswelle: Mitte der 80er Jahre wurden auf abstrakter Ebene die Bedrohungspotentiale von IuK-Technologien in kulturpessimistischen Bildern skizziert: Die Übertragung der binären Logik des Computers auf den Menschen beraube ihn seiner sozialen und gestalterischen Fähigkeiten und zudem bedrohten die Rationalisierungs- und Überwachungsmöglichkeiten des Computers die Menschen.

3. Pragmatismus: Ende der 80er Jahre ergaben sich durch die Möglichkeiten des dezentralen PC-Einsatzes neue Perspektiven und durch „Ausprobieren“ wurden PC-Einsatzmöglichkeiten jenseits von Textverarbeitung entwickelt. Dabei entstand ein allgemeiner Tenor, daß Computer verwaltungstechnische Arbeiten erleichtern können, die Unterstützung pädagogischer Arbeit hingegen nicht möglich und nicht wünschenswert sei.

4. Welle „wider die Mythenbildung“: Zu Beginn der 90er Jahre wurde der Blick anhand konkreter Erfahrungen und Einsätze auf die beruflichen und privaten Auswirkungen des Computereinsatzes gerichtet, um der kulturellen Bedeutung des Computers näherzukommen und um die PC-Nutzung in der sozialen Arbeit zu entmystifizieren.

Die abstrakte Kritik am Computereinsatz innerhalb der *Bedrohungswelle* (s.o.) folgte meist zwei Strängen (Widersprüche 1993: 5):

1. gesellschaftlich: die Rationalisierungspotentiale der IuK-Technologien, die „mangelnde Beherrschbarkeit großtechnologischer Entwicklungslinien“ und die Möglichkeiten für „zentralistische Herrschafts- und Kontrollmaschinerien“ und

2. individuell: die „Zurichtung und Unterwerfung des kreativen und assoziativen menschlichen Denkens unter die ‘binäre Logik’ des Computers, die Metamorphose der Menschen zu Maschinen-Menschen“.

Oder verkürzt: Technik als *Herrschaft* und Technik als *Entfremdung*.

2.3 Derzeitiger Stand der Computernutzung

Computer werden im Sozialwesen im Vergleich zu anderen Aufgaben von Kommunen und freien Trägern und innerhalb des Sozialwesens in sozialarbeiterischen im Vergleich zu verwaltungstechnischen Aufgabenbereichen immer noch zurückhaltend eingesetzt (Mehlich 1996: 180, 1997: 10).

Nach Mehlich (1996: 181, 1997: 10) ist der überwiegende Teil der Arbeitsplätze im Sozialwesen mit Hardware ausgestattet, was aber noch nichts über die Nutzung aussage. Intendiert seien dabei häufig Rationalisierungen durch den Computereinsatz. Auch „in den schwer computerisierbaren Feldern wie Diagnose, Therapie und Beratung" gäbe es Pilotversuche zur Computerunterstützung, allerdings gestalteten sich derartige Prozesse „noch sehr zähflüssig".

2.4 Kategorien von Anwendungen für die soziale Arbeit

Berndt Kirchlechner (1993b: 23 - 25) beschreibt die „Entwicklungen beim Einsatz von Computern in der Sozialarbeit im europäischen und nordamerikanischen Raum" anhand verschiedener Bereiche:

1. Anamnese, Diagnose: Hierzu gehören Problemfragebögen und Persönlichkeitsskalen, die vom Klienten selbst am PC angewendet und z.T. maschinell interpretiert werden. Dies ist v.a. in den USA verbreitet, wo allerdings der Arbeitsbereich der sozialen Arbeit anders zugeschnitten ist und eher nach dem medizinischen Modell gearbeitet wird. Hierzulande „dürften die deutlichen Vorbehalte der Profession das Einsickern solcher Programme verhindern".

2. Beratung: Die beratungsunterstützenden Anwendungen lassen sich in zwei Kategorien unterteilen:

a) Simulations- und Kalkulationsprogramme (z.B. SOLDI[19])

b) Datenbanken, die über Ressourcen[20], Institutionen (z.B. CISS) oder rechtliche Regelungen (z.B. SOLEX) informieren.

3. Behandlung, Intervention: Hierfür gibt es kaum Programme. Im Bereich der Rehabilitation gibt es Programme zum Gedächtnistraining.

---

[19] Erläuterungen zu den Programmnamen siehe EDV-Glossar.

[20] Z.B. die CD-ROM „REHADAT" (IW 1996), die u.a. über Behindertenhilfsmittel informiert.

4. Staatliche Leistungen: Dies sind Programme zur Berechnung, Anweisung und Kontrolle von Sozialleistungen (z.B. PROSOZ) sowie Beratungsprogramme über Sozialleistungen.

5. Aus- und Weiterbildung: Lernprogramme zu Themenbereichen der sozialen Arbeit gibt es kaum.

6. Fach-Information: Hierzu gehören Datenbanken für sozial relevante Statistiken, Bibliographien[21] und Rechtsinformationen.

7. Informationen für Klienten: Dies sind öffentlich zugängliche Datenbanken und Informationspools, die allerdings für sozial benachteiligte Personen wenig brauchbar sind.

(8.) Klientendatenverwaltung: Dies sind Klientendatenbanken, die harte und evtl. sensible Daten über Klienten enthalten und unterschiedlichen Zwecken wie Statistik, Planung, Abrechnung, Wiedervorlage oder der Verlaufsprotokollierung dienen (z.B. C&S Klient).

3 Ausgangsposition

3.1 Vorannahmen

Vorweg sollen die Prämissen[22] offenlegt und gleichzeitig ein Teil möglicher Kritik antizipiert werden. Es soll angenommen werden, …

1. … daß Informatik einen Teil unserer jetzigen und zukünftigen Gesellschaft ausmacht und ausmachen wird.

Mit dieser Feststellung soll nicht einem Mythos der Omnipräsenz oder der Omnipotenz des Computers (vgl. Widersprüche 1993: 5) gehuldigt werden. Daß Computer allgegenwärtig sind, macht die Alltagserfahrung offensichtlich (Waschmaschine, Scannerkasse, Bankautomat etc.), den Glauben an die potentielle Allmächtigkeit des Computers hingegen haben wohl selbst die KI-Forscher aufgegeben (vgl. Daniel/ Striebel 1993: 92, 47 - 49, Becker 1992: 33, Schulze 1996: 401) und den *general problem solver*[23] wird es niemals geben.

---

[21] Z.B. „Die PC-Bibliothek Sozialarbeit/Sozialpädagogik“ des Deutschen Zentralinstitutes für soziale Fragen (1994).

[22] Da es sich um Annahmen handelt, werden Argumentationsstränge nur ansatzweise aufgezeigt, wobei keine Abwägung von Argumenten vorgenommen wird. Um diesen Teil möglichst kurz zu halten, wird auf thematische Gliederungen und Überleitungen verzichtet.

[23] Dies ist der Name eines der ersten KI-Programme, das 1957 entwickelt wurde und eine beliebige abstrakte Problemstellung lösen sollte (Daniel/Striebel 1993: 60).

2. … daß an PCs auch in der sozialen Arbeit künftig grundsätzlich nicht mehr vorbeizukommen ist und die Alternative nur in fremdbestimmtem Einsatz besteht.

Soll die Gestaltung des PC-Einsatzes in der sozialen Arbeit berufsfremden Technikern, fachfremden Experten überlassen werden (vgl. Frommann 1990: 168)? Sozialarbeiter vertreten wohl noch eher die Interessen der Klienten als Informatiker (vgl. Behrendt/Pohl 1991: 86). Im Blickpunkt sollte daher das *Wie* der Computernutzung, nicht mehr das *Ob* stehen. Dadurch könnte die entsprechende „Definitionsmacht in der Softwarekonstruktion" (Halfar 1997: 113) erhalten werden und sei dies nur in Form eines innerbetrieblichen Territorialgewinns (Schindler 1991: 9). Heute gilt wohl für die Sozialarbeit, was Armin Nack 1988 (1988: 54) für die Justiz beschrieben hat:

> Die Alternative, auf EDV in der Justiz zu verzichten, besteht - ob man es will oder nicht - nicht mehr; der Zug ist abgefahren. Deshalb kommt es um so notwendiger darauf an, die Richtung des Zuges und sein Tempo zu bestimmen. Die Justiz muß agieren statt reagieren, sie muß „den Tiger reiten".

Ansonsten laufen Sozialarbeiter möglicherweise Gefahr „- wie beim Thema Management und Betriebswirtschaft -, überrollt zu werden" (Pfannendörfer 1997: 112), sich plötzlich einem 'technischen Sachzwang' gegenüber zu sehen oder zu John Henrys zu werden:

> John Henry war ein legendärer Schienenleger in der amerikanischen Eisenbahngeschichte. Er führte einen Wettbewerb mit einem Dampfhammer durch und gewann zwar, aber starb dabei (Brauns/Kramer 1982: 544).

Daher sollten Sozialarbeiter den Computer nicht mehr als gefährliche *black box*, sondern als *gestaltbares Objekt* (Verleysdonk/Vogel 1991: 42) begreifen.

3. … daß die soziale Arbeit in Fragen der Computerunterstützung keine Ausnahme bildet.

> Eine Vielzahl neuer informationstechnischer Projekte in sozialen, gesundheits- und umweltbezogenen Beratungsbereichen verdeutlichen einen zunehmenden Trend, Informationssysteme in zwischenmenschliche beratungsorientierte Kommunikationszusammenhänge einzubetten (Hanewinkel/Viefhues 1993: 5).

Ähnliche Fragen der Computerunterstützung stellen sich nämlich auch in der Berufsberatung, in der Verbraucherberatung oder in der Umweltberatung (Hanewinkel/Viefhues 1993: 5).

4. … daß der Computereinsatz in der sozialen Arbeit einen tätsächlichen Nutzen bringt (vgl. Brinckmann 1987: 232) und nicht nur einen Rationalisierungsmythos (Faust/Bahnmüller 1996: 129), einen Technologiemythos (Kantel 1993: 9) oder einen Faszinationsmythos (Kuhlmann 1985: 94) bedient.

> Soziale Arbeit muß eine Vielzahl von Informationen erfassen, verarbeiten und vermitteln. Sie scheint damit gerade für Datenverarbeitung prädestiniert. Neben administrativen Erleichterungen (z.B. durch Textverarbeitung oder Kostenkalkulation) kann Datenverarbeitung Information und Beratung verbessern sowie sozialpolitisch sinnvolle organisatorische Veränderungen (z.B. durch Dezentralisierung von Informationen und Beratungsangeboten) unterstützen und erleichtern (Brauns/Kramer 1996: 139).

So sollen Computer im folgenden auch gar nicht als Effizienzmaschinen (vgl. Faust/Bahnmüller 1996: 129), sondern als Werkzeug zur Qualitätssteigerung betrachtet werden. Der mythischen Überhöhung des Computers kann m.E. durch strikte Aufgabenorientierung entgegnet werden. Um dies zu verdeutlichen, soll im folgenden möglichst nicht von *Computern* in der sozialen Arbeit schlechthin, sondern von Computer*unterstützung*, Computer*nutzung* oder Computer*einsatz* gesprochen werden.

5. … daß der Computer wie das Telefon als sinnvolles Werkzeug (vgl. Nowak 1990: 94) angesehen werden kann.

> Wer wollte heute noch das Telefon als ein Instrument der Entfremdung von Menschen zueinander denunzieren? Aber es läge doch der Gedanke nahe, die technische, künstliche Situation von zwei Menschen, die über eine gewisse Distanz miteinander vertraulich sprechen, als unmenschlich und der wirklichen Begegnung von Menschen entgegenwirkend zu beschreiben (Kabel 1982: 315).

Die Anwendung des Werkzeugbegriffs auf den Computereinsatz ist allerdings aufgrund seiner Konnotationen strittig:

> Mit 'Werkzeug' sollen Vorstellungen von Souveränität des Menschen über seine Arbeitsmittel geweckt werden, des problemlosen Umgangs und einer besonderen Operativität, also einer gelungenen und flüssigen Handhabung (Wingert/Riehm 1985: 108).

> Werkzeuge werden wirksam durch ein führendes Subjekt, ihre Wirkung ist unmittelbar sinnlich kontrollierbar, sie sind durch den Benutzer veränderbar und wartbar und verlangen von diesem Wissen über Bauart und Wirkungsweise (Daniel/Striebel 1993: 230, beziehend auf Wingert 1983).

Der Werkzeugbegriff soll im folgenden nicht eine imaginierte, sondern eine tatsächliche souveräne und gelungene Handhabung durch Sozialarbeiter postulieren.
Außerdem zeigt der Werkzeugbegriff an, daß sich der Computereinsatz letztlich ausschließlich „immer an seinem Nutzen für die Ziele der Sozialen Arbeit und deren Klienten messen lassen muß (Kreidenweis 1997: 117)".

6. … daß die Computernutzung nicht zum Selbstzweck werden oder zu unangemessenem Perfektionierungsstreben führen darf.
Darauf verweist auch ein Praktiker:

Der Computereinsatz darf aber nicht zum Selbstzweck werden. Ich meine damit, dass sich Sozialarbeiter mehr um „ihre Kiste“ als um Ihre Klienten kuemmern (Streng, 13.5.97; vgl. auch Brinckmann 1987: 232).

7. … daß Fragen der Sozialverträglichkeit bzw. Sozial*arbeits*verträglichkeit[24] nachrangig sind, solange die sozialarbeiterischen Aufgaben den Einsatz bestimmen.

Hierzu konstatiert Jürgen Schendler (1997: 131, ähnlich Kreidenweis 1996: 9, 1997: 115, Widersprüche 1993: 5, Meyer 1991b: 12), daß die „Fundamentalablehnung [des Computereinsatzes in der sozialen Arbeit] .. einer differenzierten Betrachtungsweise gewichen“ sei. „Im Vordergrund der Diskussion steht jetzt mehr die Frage nach den spezifischen Einsatzfeldern, der Intensität und den Bedingungen des Computereinsatzes (Mehlich 1996: 181f).“

Für den Bereich der Informationssysteme gilt nach Meyer (1991b: 13) zudem:

Die Nutzung von Programmen, die die Kompetenz der Fachkraft erweitern, als eine moderne Art des Nachschlagens, bzw. als eine Form der Selbstberatung, stellen eine Anwendungsmöglichkeit dar, die in der Nutzung dem Einzelnen überlassen bleibt, genauso wie die Nutzung einer Loseblattsammlung. Hier ist die Qualität der Programme, weniger ihre Folgen zu diskutieren.

8. … daß der Computereinsatz in der sozialen Arbeit weder *glorifiziert* noch *verteufelt* (Lumma 1988: 75) werden sollte.

Zu diesen beiden Extrempositionen formuliert Wolfgang Lumma (ebd.) fiktive Statements:

a) *Glorifizierung:* „Die EDV wird die Aufgabenerfüllung erheblich erleichtern, wird Kommunikation beschleunigen, Verwaltungstätigkeiten überflüssig machen. Der EDV-gestützte Bewährungshelfer wird alles Wissen verfügbar haben, kann sich ganz um den Klienten kümmern, da die ungeliebte Verwaltung vom Computer erledigt wird.“

b) *Verteufelung:* „Die EDV wird die Sozialarbeit entmenschlichen, formalisieren, (fremd-) programmieren. Der Bewährungshelfer wird zum Datensammler, Emotionalität und Kreativität bleiben auf der Strecke, im Mittelpunkt steht die Maschine und das Programm, denen sich Sozialarbeiter und Klient anpassen müssen.“

9. … daß der Computer weder als *Projektionsfläche* für Ängste (Schindler 1991: 8) noch als *Hoffnungsträger* (Meyer 1993: 17, vgl. auch Kuhlmann 1985: 94) dienen sollte.

Die Undurchschaubarkeit der Computersysteme prädestiniert sie zur Projektionsfläche für Angst, für in der Gesellschaft erfahrene eigene Machtlosigkeit (ebd.) …

---

[24] Ein Praxisanleiter des Verfassers deckte sein Terminal nach Gebrauch mit einem Tuch ab, da es irgendwie „unheilig“ sei.

> Den Machtlosigkeitsphantasien Computern gegenüber entsprechen Allmachtsvorstellungen: Die gleichen Pädagogen …, die Computer für Jugendliche für gefährlich halten liebäugeln insgeheim oder offen mit „solch einer Blechkiste“, mit der „auf Knopfdruck“ die eigene (Büro-)Arbeit erledigt werden könnte (Schindler 1991: 8).

10. … daß nicht die Computernutzung per se eine Gefahr darstellt, sondern der verantwortungslose Umgang mit dem Computer.

> Der Schlüssel zum Erfolg liegt … nicht allein bei der eingesetzten Hard- und Software, sondern vor allem im Bereich der Menschen, die diese Hilfsmittel einsetzen (Schedler 1995: 22).

So kann beispielsweise der Computerbildschirm wie ein Fernseher verstärkt Aufmerksamkeit auf sich ziehen (Meyer 1991b: 16, Hanewinkel/Viefhues 1993: 11) und zum ‘Beziehungskonkurrenten’ (vgl. Meyer 1991b: 17f, 1993: 17) oder zum ‘drittem Partner’ (vgl. Frommann 1990: 169) werden. Durch verantwortungsvollen Umgang - durch Ausschalten z.B. - läßt sich dies m.E. allerdings vermeiden.

11. … daß soziale Arbeit mehr ist, als sich mit ‘Beziehung’, ‘Kommunikation’ und ‘echtem Dialog’ charakterisieren läßt, daß die persönlich-helfende Klientenbeziehung zum Sozialarbeiter nicht alleine heilbringend ist und therapeutisches Arbeiten nicht die ‘edelste’ Form der Sozialarbeit darstellt (vgl. auch Krieger 1994: 20, 23, 113).

> Sozialhilfeempfänger, die Geldleistungen beantragen, ziehen oft den Computer dem Verwaltungssachbearbeiter vor (85% nach einer englischen Studie) und ebenfalls - wenn auch geringer (58%) dem Sozialarbeiter. Gerade die Unpersönlichkeit des Computers wird geschätzt. Ähnliches ließ sich in den USA für die klinische Praxis nachweisen. Patienten schätzen die wahrheitsgemäßen („offenen und ehrlichen“) Antworten des Computers bei diagnostischen Fragen gerade durch die Unpersönlichkeit und die Mechanik, die man ja auch abschalten kann (Kühn 1995: 199; vgl. auch Irle 1988: 475).

Und ob beispielsweise die Bewilligung von Sozialhilfe „ein Ort der Begegnung ist, in der mehr geschieht als die Erteilung einer Bewilligung“ (Verleysdonk/Vogel 1991: 162), mag man bezweifeln. Dem Klienten ist hier wohl *mehr Geld* lieber als *mehr Worte* des Sozialarbeiters (vgl. Irle 1988: 465f, Maas 1996a: 151). Wenngleich das interaktionelle, dialogische Geschehen für Beratung konstitutiv ist, sollte m.E. die sog. Beziehungsarbeit nicht als ‘eigentliche’ Sozialarbeit mythisch überhöht werden. Aber möglicherweise ist hier ein Wandel im Gange:

> Die mit der Ausbreitung systemischer Ansätze zum Teil einhergehende Entmystifizierung therapeutischer Prozesse trägt direkt zu einer Aufwertung anderer Handlungsansätze bei und verbessert dadurch die Chancen für eine bessere Vernetzung der vorhanden Ressourcen (Krieger 1994: 116).

12. … daß die *Ratio* trotz ihrer Beschränktheit, bestimmte Sachverhalte zu erfassen, das zuverlässigste Medium kontextunabhängiger Kommunikation ist.[25]

Zwar mag subjektiv-emotional geprägte und nonverbale Kommunikation zwischen Menschen mit ähnlichen Kontexten einen höheren Informationsdurchsatz erlauben (Kommunikation auf der 'gleichen Wellenlänge'), allerdings bleibt sie eben stets an den Kontext gebunden und für andere unzugänglich.

Hieraus ergeben sich Konsequenzen für die Abbildung von Wissen und für die Nachvollziehbarkeit von Entscheidungsbegründungen.

13. … daß Sozialarbeiter stärker *hypothetisch-deduktiv* vorgehen sollten.

Barbara Becker (1992: 101) beschreibt zwei unterschiedliche Vorgehensweisen bei der medizinischen Diagnosefindung:

> - die nosologische Diagnostik, d.h. das Vorgehen nach logischen Regeln, die hypothetisch-deduktive Methode;
> - die phänomenologische Vorgehensweise, die Intuition, d.h. die ganzheitlich ausgerichtete, nicht formale, assoziative Verknüpfung aktueller Erscheinung mit abstraktem Wissen und subjektiven Erfahrungen.

Oder kurz: Logik plus Hermeneutik (ebd.: 122). Während es in der Medizin eher am phänomenologischen Vorgehen mangelt (vgl. Becker 1992: 103), mangelt es m.E. in der sozialen Arbeit eher am hypothetisch-deduktiven Vorgehen.

Daher soll als Leitbild auch der Typus des *professionellen* Sozialarbeiters dienen. Nicht der Sozialarbeiter, der unhinterfragt Einzelfallhilfe effektiviert („Typ der praxiskompatiblen Mitarbeiter") oder der seine Persönlichkeit als wichtigstes Werkzeug versteht („Typ der lebenserfahrenen Persönlichkeit"), sondern der, der einzelfallbezogene sowie einzelfallübergreifende Kompetenzen anstrebt und eine theoriegeleitete Praxis für möglich hält, soll als Vorbild dienen (vgl. auch Krieger 1994: 22).

14. … daß EDV grundsätzlich in allen sozialarbeiterischen Arbeitsfeldern Unterstützungsmöglichkeiten bietet (vgl. Bolay 1993b: 492, Bolay/Kuhn 1993: 46, 1994: 31; Mücker/Scheitz 1991: 3) und daß auch nicht-routinisierbare Aufgaben computerunterstützbar sind.

> Soziale Arbeit läßt sich nicht einfach in „verwaltungsnahe Tätigkeiten", deren „Computerisierung" unproblematisch ist, und in soziale Arbeit „im eigentlichen Sinne" aufspalten, die einer Unterstüt-

[25] Auch wenn in der Managerliteratur gerade die 'Emotionale Intelligenz (EQ)' als Losung ausgegeben wird.

> zung durch neue Informations- und Kommunikationstechniken nicht zugänglich wäre (Frommann 1990: 171).

Kritiker des Computereinsatzes in der sozialen Arbeit trennen die Aufgaben von Sozialarbeitern oft in verschiedene Bereiche auf und erklären den Einsatz im sog. *Kern*bereich der Sozialarbeit als moralisch verwerflich. „Die Beschreibung dieses Kernbereichs bleibt jedoch meist eigentümlich nebulös, die Grenzziehung zur computerisierbaren Sozialarbeit erscheint eher beliebig (Kreidenweis 1990: 30f).“

> [D]er Mythos des „sozialarbeiterischen Kerns“, des kommunikativen, ananmnestischen und therapeutischen Bereichs, der vollständig „rein“ von Informationstechnologien gehalten werden kann, ist in Frage gestellt … (Bolay/Kuhn 1993: 107).

15. … daß der Computereinsatz nicht zwangsläufig zu schematisierten Arbeitsvollzügen (vgl. Irle 1988: 473) führen muß.
So unterstützen beispielsweise volltextorientierte Informationssysteme oder Checklistengeneratoren (siehe Kap. 7.1.) gerade komplexe Entscheidungen.

16. … daß der Hauptnutzen der Computernutzung in der sozialen Arbeit nicht in der *Algorithmisierung* von Aufgaben besteht.
Auch ein Textverarbeitungsprogramm beruht auf einem Algorithmus, aber dessen Gebrauch algorithmiert nicht die zugrundeliegenende Aufgabe (vgl. Meyer 1991b: 14).[26] Außerdem wird durch Algorithmisierung nicht zwangsläufig Komplexität reduziert (vgl. Kuhlmann 1985: 94), sondern Komplexität kann durch den Gebrauch von Informationssystemen zur Problemlösung auch erhöht werden.

17. … daß eine Computerunterstützung der Beratungs- und Diagnosetätigkeit von Sozialarbeitern möglich (vgl. Brinckmann 1987: 238) und wünschenswert ist (vgl. auch Harnach-Beck 1995a: 336).
Oskar Randak (1983: 198) berichtete schon 1983 von ersten Erfahrungen beim Computereinsatz in Diagnose und Therapie und zwar im psychotherapeutisch-religionspädagogischen Bereich, der wohl als noch sensibler als die Sozialarbeit angesehen werden kann. Zur Kritik an Randaks Ansätzen meinen Bolay/Kuhn (1994: 36):

> Der exponierteste Vertreter einer computerunterstützten und -begleiteten Therapie (Randak 1983; Randak/Randak 1991) scheint u.E. weniger aufgrund seines EDV-Einsatzes auf Ablehnung in der Zunft zu stoßen, als vielmehr seines Welt- und Menschenbildes wegen.

[26] Eine Ausnahme hiervon bilden Sozialleistungsberechnungsprogramme.

In einer Untersuchung der Gesamthochschule Kassel (Mücker/Scheitz 1991: 2) gaben 18,2% der computernutzenden sozialen Institutionen (N = 181) an, den Computer auch für Beratung, Diagnose und Therapie einsetzen.

18. … daß *high tech* und *high touch* (Schindler 1991: 8) integrierbar sind und daß trotz Computereinsatzes in Beratungssituationen stets eine angemessene Balance zwischen Auskunftstätigkeit und Verstehen gehalten wird (vgl. Hanewinkel/Viefhues 1993: 10f).

19. … daß der Computereinsatz in der sozialen Arbeit vorrangig der Qualitätssteigerung und nicht der Rationalisierung dient (vgl. Bolay/Kuhn 1994: 35) und dienen soll.
Im übrigen zeigen sich nach Kreidenweis (1997: 115) auch andere positive „Katalysatoreffekte“ bei der EDV-Einführung: „latente Organisations-, Kommunikations- oder Führungsprobleme werden zutage gefördert und drängen nach Lösungen“.
Bei der Entwicklung von Expertensystemen in anderen Fachgebieten wird oft auf die „Möglichkeit verwiesen, durch den Entwurf von Expertensystemen zu einer besseren Strukturierung und einem tieferen Verständnis des jeweiligen Anwendungsgebietes zu kommen (Becker 1992: 34)“. Dies könnte wohl auch in der sozialen Arbeit nicht schaden und außerdem dazu beitragen, daß die Sozialarbeit ein vorprofessionelles Stadium überwindet.
20. … daß Computer nicht zur Mitarbeiterkontrolle eingesetzt werden, nicht zu einer unerträglichen Verdichtung der Arbeit führen, kein Erfahrungswissen überflüssig machen, keine Verantwortung übertragen bekommen, Computerentscheidungen keinen verbindlichen Charakter haben und Mitarbeiter bei allen Fragen des Computereinsatzes mitbestimmen dürfen (vgl. IGM 1987 nach Daniel/Striebel 1993: 251 - 254).

21. … daß entsprechende finanzielle Ressourcen zur Verfügung stehen und Interesse an qualifizierterem Arbeiten besteht.

22. … daß Versuche der Computerunterstützung in der sozialen Arbeit revidierbar sind (vgl. Meyer 1993: 17).

23. … daß es nicht auf die Ästhetik des Programmcodes ankommt (Bogenberger 1997: 173), sondern auf die Funktionalität und den Nutzen einer Anwendung.

24. … daß *PCs* für aufgabenbezogene Unterstützung in der sozialen Arbeit am geeignetsten sind.

> Dort … wo ablauforientierte und zeitnahe Verarbeitung, Flexibilität und die Integration fachlicher Informationen gefordert sind, werden die PC-basierten Lösungen voraussichtlich mit deutlichem Abstand dominieren. Dies gilt vor allem für den sogenannten Front-End-Bereich, also für die

eigentlichen Institutionen sozialer Arbeit wie Heime, Pflegedienste, oder Beratungsstellen (Kreidenweis 1996: 104).

25. … daß sich Standard-PC mit Pentium-Prozessor und dem Betriebssystem „Windows 95“ weitgehend durchgesetzt haben.
Standard-PC haben einen hohen Verbreitungsgrad und einen günstigen Anschaffungspreis. Apple-Macintosh-Computer mögen besser oder geeigneter sein, konnten sich in Deutschland aber nicht durchsetzen (Kreidenweis 1996: 17).

Im folgenden wird versucht, einige der angesprochenen Kritikpunkte an der Computerunterstützung in der sozialen Arbeit konzeptionell zu umschiffen, ohne dies aber explizit deutlich zu machen.

3.2 Einschränkungen

Um die Komplexität des vorliegenden Themas zu reduzieren, wird folgendes aus der Betrachtung ausgeschlossen:

1. die indirekten Auswirkungen des Computereinsatzes,
2. der PC als Arbeits*inhalt* (z.B. PC als Lern- und Spielmedium, CBT-Software; Anwendungen in der Rehabilitation, z.B. Gedächtnistraining),
3. Selbstbedienungsprogramme / Informationsautomaten für Betroffene wie SOLDI (vgl. Kirchlechner 1993a: 33) oder das Wohngeld-Informations-System (vgl. Bohler/Ebnet 1991: 150),
4. Computerunterstützung bei der Sozialplanung (vgl. Burmeister 1997: 127f),
5. der unspezifizierte Einsatz von Standardanwendungen und allgemeine Computernutzungen,
6. die Möglichkeiten durch Internet und Telematik, durch Netzwerke und Intranets (vgl. auch Kirchlechner 1993b: 26; Kreidenweis 1997c; Kusche 1997: 122f),
7. zentralisierte Anwendungen,
8. Konzepte der verteilten Datenhaltung und
9. die Kosten des Computereinsatzes und dessen Wirtschaftlichkeit (vgl. Brinckmann 1987: 257 - 261).

zu 1.: Indirekte Auswirkungen können sich durch Hierarchieabbau, Veränderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation, integrierte Aufgabenbearbeitung, räumliche Auslagerungen, eventuelle Rationalisierungen, ergonomische Belastungen, neue Handlungsspielräume,

Qualifikationsveränderungen und im Klientenverhältnis ergeben (Mehlich 1997: 15 - 17, 1996: 192 - 198).

zu 5.: Hierzu gehören Textverarbeitung (Schreibmaschinenersatz), die Herstellung von Präsentationsmedien, Datenschutzmöglichkeiten (differenzierte Zugriffsberechtigungen), E-Mail-Anwendungen (Hauspost) und künftig Sprechschreiber[27]. Hingegen soll das aktive Zuschneiden und Anpassen von Standardsoftware (vgl. Bolay/Kuhn 1993: 111) miteinbezogen werden.

zu 6.: Für den computerunterstützten Sozialarbeiter kann das Internet m.E. einiges bieten: Die Aktualisierung von Wissensdaten, schnellere Kommunikation, besserer fachlicher Austausch u.a.m. Die spezifischen Einsatzmöglichkeiten des Internet böten allerdings Stoff für eine separate Diplomarbeit und sollen daher ausgeklammert werden. Gleiches gilt für Netzwerke und Intranets.

zu 7.: Hierzu gehören alle herkömmlichen karteiförmigen Dateien, die zentralisiert gespeichert werden. Derartige Zentralisierungen können interessante Möglichkeiten bieten, wie beispielsweise die Auswertungsergebnisse der Bremer PROSOZ-Sozialhilfedatensätze zeigen (vgl. Wenzel 1996: 228 - 232). Die vorliegende Diplomarbeit will aber gerade <u>de</u>zentrale Unterstützungsmöglichkeiten beleuchten.

zu 8.: Das Konzept der verteilten Datenhaltung, das als ein Optimum zwischen zentraler und dezentraler Datenverarbeitung verstanden werden kann, wird wohl in nächster Zukunft bei Sozialwesen-Software nicht realisierbar sein:

> Netzwerklösungen auf Basis stationärer PCs sind so lange die einzige Alternative, bis es komplexe Funktionen in der Branchensoftware gibt, die ähnlich wie z.B. Lotus Notes zu einer verteilten Datenhaltung und intelligenten Zusammenführung fähig ist. Das ist aber Softwaretechnologie vom Allerfeinsten und wird wohl noch auf sich warten lassen (Kreidenweis, 12.5.97).

Daher sollen vorrangig rein dezentrale Computereinsatzmöglichkeiten untersucht werden.

zu 9.: Die Wirtschaftlichkeit der Computernutzung in der sozialen Arbeit ist nach Brinckmann (1987: 257) schwer zu quantifizieren:

> Es sind .. qualitive Größen wie Flexibilität, Reaktionsvermögen, Anpassung an neue fachliche und/oder normative Anforderungen, Situationsbezogenheit des Handelns, Verbesserung des Außenkontaktes mit Klienten, Motivation der Beschäftigten, Kooperation mit anderen Institutionen im Felde einzubeziehen, um eine umfassende Nutzen-Kosten-Analyse zu ermöglichen.

---

[27] Die ersten Diktiersysteme sind schon erhältlich (vgl. Sawall 1997: 23).

Der ständige Blick auf die Effizienz würde m.E. zudem die Ideenfindung zu sehr behindern.

Die genannten Einschränkungen sind grundsätzlicher Art, denn in Einzelfällen wird dennoch auf die genannten Bereiche verwiesen, um daraus Konsequenzen ableiten zu können.

3.3 Soziale Arbeit im ASD

Zu der Frage, was unter sozialer Arbeit zu verstehen ist, konnte sich bislang keine überwiegende Meinung bilden (vgl. Bock 1993: 835). Auch ein einheitliches Profil der sozialen Arbeit im ASD gibt es nicht (vgl. Feldmann 1992: 64). Daher ist es notwendig, das zugrundegelegte Verständnis von sozialer Arbeit im ASD zu erläutern:
Soziale Arbeit erfüllt bestimmte *gesellschaftliche Funktionen*.[28] Daher bestimmt soziale Arbeit ihre Ziele nicht selbst, sondern die zu erfüllende Funktion stellt Anforderungen an die soziale Arbeit.[29]
Als entsprechendes Fundament der Diplomarbeit sollen die komplementären Ansätze von Udo Maas (1996a), Viola Harnach-Beck (1995a) und Wolfgang Krieger (1994) dienen.[30]

3.3.1 Soziale Arbeit als Verwaltungshandeln

Soziale Arbeit definiert sich nach Udo Maas nicht autonom (Maas 1997c, vgl. 1996a: 30), auch nicht über den Begriff der *Hilfe* i.S.v. Zwischenmenschlichkeit (Maas 1996a: 5), sondern wird durch den Sozialstaatsauftrag des Grundgesetzes definiert und ist Teil der öffentlichen Daseinsvorsorge. Durch die entsprechende *Verrechtlichung* wird Hilfe unabhängig von der zufälligen Hilfsbereitschaft anderer in Form subjektiv-öffentlicher Rechte garantiert (ebd.: 14, 17, 19; vgl. auch Harnach-Beck 1995a: 15, Krieger 1994: 246).

> Verrechtlichung bewirkt Klärung, Überprüfbarkeit und Gleichmäßigkeit der Hilfequalität und der Hilfeverfahren, überdies verbessert sie die Transparenz und Wirksamkeit der Hilfeorganisation. Die Hilfe wird berechenbarer (Maas 1993: 465).

Soziale Arbeit kann daher als „administrative Umsetzung des sozialstaatlichen Auftrages" (Maas 1997c) und somit „als Verwaltungshandeln" i.S.v. Gesetzesvollzug (Maas 1996a: 47, vgl. auch Deutscher Verein 1983: Ziff. 3.12, Rn. 4) verstanden werden.

---

[28] Vgl. auch die systemtheoretische Analyse der sozialen Arbeit als Funktionssystem der Gesellschaft bei Baecker (1994), a.A. Staub-Bernasconi (1996: 605).

[29] Ein solcher Ansatz gilt wohl bei vielen Sozialarbeitern als 'Verrat', da er vermeintliche Klienteninteressen sowie sozialarbeiterische Eigeninteressen negiert.

[30] Die entsprechenden Arbeiten sind in der Reihe „Soziale Dienste und Verwaltung" im Juventa-Verlag erschienen.

Dabei wird Hilfe nicht nach *Bedürfnissen*, sondern nach dem *Bedarf* gewährt, „wobei als Bedarf die entsprechend .. [objektiver] Kriterien anerkannten Bedürfnisse anzusehen sind" (Maas 1996a: 16, vgl. auch Krieger 1994: 204, 274). Hieraus ergibt sich ein struktureller Konflikt, der durch soziale Arbeit nicht aufhebbar ist, und den sich Sozialarbeiter bewußt machen müssen (Maas 1996b: 131).

'Hilfen' können aber nicht nur Leistungen, sondern auch Eingriffe in die Rechte der Betroffenen sein (Maas 1996a: 19). Aufgrund des Gesetzesvorbehaltes gem. Art. 20 III GG i.V.m. § 31 SGB I bedarf die Sozialverwaltung allerdings stets einer gesetzlichen Grundlage, sobald ihr Handeln „die Rechtssphäre des Bürgers berührt" (ebd.: 22, 47).

Die inhaltliche Gestaltung einer Hilfe bleibt meist der Sozialverwaltung überlassen, die den Entscheidungsspielraum anhand der Besonderheiten des Einzelfalles auszufüllen hat. Durch entsprechende 'Fachlichkeit' sollen dabei Zufall, Willkür, subjektives Belieben, Fehlwahrnehmungen, Vorurteile usw. vermieden werden (ebd.: 19).

Udo Maas (1996a: 22f) unterscheidet drei Funktionsbereiche sozialer Arbeit:

- Eigenständige rechtsverbindliche Entscheidungen durch Sozialarbeiter/Sozialpädagogen selbst,
- Funktionen bei der Vorbereitung rechtsverbindlicher Entscheidungen,
- Funktionen bei der Ausführung (Umsetzung, Verwirklichung) rechtsverbindlicher Entscheidungen.

Bei der *Vorbereitung* rechtsverbindlicher Entscheidungen hat der Sozialarbeiter so vorzugehen, als wäre er „selbst zur Entscheidung aufgerufen".

„Die Entscheidung als solche … ist das Produkt eines mehrstufigen und oft verzweigten Entscheidungsprozesses (Maas 1996a: 23f)": Entscheidungsvorbereitung, Entscheidung, Entscheidungsausführung, Entscheidungsmodifikation. Die Entscheidungsvorbereitung besteht im wesentlichen aus der Informationsgewinnung und der Informationsbewertung. Die Informationsbewertung beinhaltet die Konkretisierung mittels „außerrechtlicher Hypothesen" anhand sozialwissenschaftlicher, insbesondere verhaltenswissenschaftlicher, insbesondere psychologischer Theorien (Diagnose) und darauf aufbauend die Subsumtion, insbesondere die Ausfüllung unbestimmter Rechtsbegriffe[31] (Maas 1997c, 1996a: 25f; Krieger 1994: 120, 167f).

Die Sozialverwaltung vollzieht Gesetze, indem sie das gesetzliche Programm mit Wirkung für den Einzelfall konkretisiert (Maas 1996a: 22):

---

[31] Roscher (1996: 462) nennt dies „sozialpädagogische 'Subventionierung' juristischer Argumentation".

> Gesetze sind ein, allerdings unverzichtbares, Funktionsteil in einem komplexen System zwischen der Formulierung allgemeiner Gesellschafts- und Staatsziele und der unmittelbaren Hilfe im Einzelfall (Maas 1996a: 21).

Die Normkonkretisierung erfolgt durch logisches Schließen, ergänzt durch wertende Tätigkeit: „Die rechtliche Einzelfallentscheidung ist die Konkretisierung der gesetzlichen Wertentscheidung unter Beachtung der Regeln logischen Schließens (Maas 1994: 5).“ Diese Konkretisierung geschieht insbesondere im Rahmen sog. unbestimmter Rechtsbegriffe, im Jugendhilferecht z.B. die Begriffe „Wohl des Kindes“, „geeignete und notwendige Hilfe“, „erzieherischer Bedarf“ oder „Gefährdung des Kindeswohls“, deren Bedeutung „im Hinblick auf die Besonderheiten des Einzelfalles aus dem Zweck der gesetzlichen Regelung erst ermittelt werden muß“ (Maas 1996a: 57, vgl. Harnach-Beck 1995a: 96). Zwar hat das Jugendamt hier einen Beurteilungsspielraum, doch muß es seine Entscheidung nachvollziehbar machen können (ebd., vgl. auch Krieger 1994: 220). Dies gilt auch dann, wenn der Gesetzgeber Rechtsfolgen nicht mit einfachen wenn-dann-Sätzen („Konditionalprogramm“) festgelegt hat, sondern der Verwaltung *Ermessen* einräumt („kann“, „darf“ etc.). Rechtsnormen, die Ermessen beinhalten, sollen aber gleichfalls einen bestimmten Zweck verfolgen, einen bestimmten *Wert verwirklichen* („Finalprogramm“) und sind gem. § 39 I SGB I entsprechend diesem Zweck auszufüllen (vgl. Maas 1996a: 59f).

Diese „Rechtskonkretisierung als wertende Tätigkeit“ erfordert vom Sozialarbeiter im Jugendamt Fachkenntnisse und die Fähigkeit zur einzelfallbezogenen Interpretation (Maas 1996a: 62, 1993: 469).

> Der gesetzliche Auftrag ergeht .. an die soziale Arbeit, weil sie als dasjenige Teilsystem innerhalb der sozialen Daseinsvorsorge angesehen wird, das für die Erfüllung dieser Funktion spezifische Qualifikationen bereitzuhalten hat, ihre spezifische professionelle Fachlichkeit (Maas 1996a: 62f).

Anmerkung zur Terminologie: Zur Bestimmung von Computerunterstützungsmöglichkeiten wird oft zwischen einem computerunterstützbaren *administrativen* und einem nicht-computerunterstützbaren *kommunikativen* Bereich oder zwischen „Verwaltungshandeln“ und „pädagogischem Handeln“ unterschieden. Da aber Administration i.S.v. Gesetzesvollzug (s.o.) auch pädagogische, offene, nichtnormierbare Hilfen (vgl. Maas 1996a: 304) enthalten kann, ist diese Unterscheidung mißverständlich. Daher wird im folgenden zu Analysezwecken der Bereich der *büro<u>technischen</u>* oder *verwaltungs<u>technischen</u>* Tätigkeiten von den Bereichen Beratung und Diagnose unterschieden.

3.3.2 Psychosoziale Diagnostik

Nach Viola Harnach-Beck (1997) ist nicht das „subjektive Evidenzerlebnis“ des Sozialarbeiters, sondern die professionelle Informationsgewinnung im Rahmen einer psychosozialen Diagnostik ein Qualitätsmoment in der Jugendhilfe.[32]

Sozialarbeitern im ASD ist es verboten, nicht-erforderliche Sozialdaten zu erheben und zu speichern (§§ 62, 63 KJHG; Maas 1996a: 120f, Harnach-Beck 1995a: 17, Gärtner-Harnach/Maas 1987: 18): Der „Datenschutz verlangt [daher] fachliche Präzision und diese wiederum verbessert den Datenschutz“ (Gärtner-Harnach/Maas 1987: 119).

> Viele SozialarbeiterInnen behaupten zunächst, der Datenschutz verhindere ‘eigentliche’ Sozialarbeit. Eine Sozialarbeit, die auch aus verfassungsrechtlichen Gründen das Selbstbestimmungsrecht hilfsbedürftiger Menschen besonders sensibel achten muß, kann nicht behaupten, Fachlichkeit äußere sich insbesondere durch intensive, nicht durchschaubare Helfer-Klient-Beziehungen und der jeweilige Hilfebedarf ergebe sich aus einer überwiegend subjektiven und damit willkürlichen Einschätzung (Krieger 1994: 25, vgl. Maas 1996a: 111).

Auch wenn der Betroffene einwilligt, dürfen nach § 62 I KJHG nur die *erforderlichen* Daten erhoben werden (Maas 1996a: 118). Eine soziale Fachkraft muß daher stets begründen können, „warum sie bestimmte Informationen einholt und dokumentiert“ (Harnach-Beck 1995a: 17, vgl. auch Krieger 1994: 130), sie muß „hypothesengeleitet“ Daten sammeln (Harnach-Beck 1995a: 112) und darf nicht nach dem Motto vorgehen: „Irgendwie wird schon etwas dabei sein“(ebd.: 22).

> Dies setzt solide Fachkenntnisse über die vielfältigen Erscheinungsformen von Hilfebedarf und dessen Ursachen voraus, ebenso wie über Verlaufsformen und Beeinflussungsmöglichkeiten sozialer und psychischer Prozesse (Harnach-Beck 1995a: 17).

Denn: „Ich sehe nur, was ich weiß“ (vgl. Gärtner-Harnach/Maas 1987: 20).

> Auf der Grundlage dieses Fachwissens kann der Mitarbeiter des Jugendamtes im individuellen Fall Hypothesen zu den Bedingungszusammenhängen und den Lösungsmöglichkeiten aufstellen und überprüfen (Harnach-Beck 1995a: 17).

Dies geschieht im Rahmen der *psychosozialen Diagnose*:

> „Diagnostizieren“ heißt, im Hinblick auf ein angestrebtes Ziel *regelgeleitet Informationen* zu gewinnen… Der Begriff läßt sich wörtlich mit „Durchschauen“ oder „Auseinanderkennen“ übersetzen (Harnach-Beck 1995a: 18).[33]

---

[32] Dieses Kapitel beschränkt sich auf den Bereich der Jugendhilfe.

[33] Vgl. auch Deutscher Verein (1983: 31, Ziff. 13): diagnostizieren = „Erkennen eines Problems und seiner Entstehungsgeschichte sowie Ansatzpunkte für Hilfen entwickeln.“

Der Begriff *Diagnose* wurde in der Fürsorge auch schon von Mary Richmond (1917) und Alice Salomon (1926) verwendet (ebd.: 19).

Gerade weil es Sozialarbeiter meist mit komplexen und intransparenten Situationen zu tun haben, kann ihr Handeln nicht „ad hoc erfolg[en], sondern erst nach einer genügend genauen *Abklärung* seiner Voraussetzungen, seiner Ziele und der Mittel zur Zielerreichung, also nach einer eingehenden diagnostischen Tätigkeit“ (ebd.: 21).

> Soziale Arbeit kann .. nicht unter Berufung auf .. Unsicherheiten diagnostisches Vorgehen unterlassen …, denn sie darf sich ihren Entscheidungsaufgaben nicht entziehen. Die Alternative wäre blindes Entscheiden oder das Auswürfeln von Lösungen (ebd.: 28, vgl. auch Nestmann 1996: 140).

Bei der psychosozialen Diagnose wird nicht lediglich ‘ein Objekt’ diagnostiziert, vielmehr ist dies ein „interaktives Geschehen“. Das diagnostische Geschehen kann beim Klienten Erkenntnisprozesse auslösen und Selbsterkenntnisse des Klienten fließen wiederum in die Diagnose ein. Der Klient wird so zum „Co-Diagnostiker“[34] (Harnach-Beck 1995a: 32f).

> Gleichwohl sollten die Darlegungen und Begründungen so aufgebaut sein, daß im „Normalfall“ prinzipiell jede sachverständige Person zum gleichen Ergebnis gelangen müßte wie der Berichterstatter (Harnach-Beck 1995b: 374).

Bei der psychosozialen Diagnose geht es nie um ein „allgemeines Persönlichkeitsbild“ (vgl. Harnach-Beck 1995a: 31, Gärtner-Harnach/Maas 1987: 18), auch nicht um eine allumfassende, vollständige Problemanalyse, denn diese „wäre aus erkenntnistheoretischen Gründen unmöglich, aus praktischen Gründen unnötig und aus rechtlichen Gründen unzulässig“ (ebd.: 111). Bei der Entscheidung über Leistungen ist vielmehr immer nur der „leistungserhebliche Sachverhalt“ (ebd.: 94, Maas 1996a: 120) relevant, wobei dieser auch fachliche *Bewertungen* beinhaltet. „Diese fachliche Beurteilung und Einordnung in die Kategorien ‘ungestört - gestört’, ‘normal - abweichend’, ‘positiv - negativ’ o.ä. ist die Voraussetzung für die rechtliche Bewertung (Subsumtion)“ (Harnach-Beck 1995a: 95).[35]

Die im Rahmen einer psychosozialen Diagnose notwendige Klärung der Rechtsgrundlagen, die Hypothesenbildung und die fachliche Beurteilung im Rahmen einer professionellen Informationsgewinnung kann m.E. durch die zeitnahe Informationsversorgung mit sozialwissenschaftlicher Literatur, Gesetzestexten und Checklisten per PC unterstützt werden.

---

[34] Die Betonung liegt hier aber auf „Co“; anders beim sog. Aushandlungsmodell (siehe Kap. 3.3.4).

[35] Beachte: „Stigmatisierung entsteht nicht dadurch, daß Defizite festgestellt, sondern personalisiert werden (Krieger 1994: 250, im Original mit Hervorhebung).“

3.3.3 Beratung im ASD

Beratung ist nach dem 'Fachlexikon der sozialen Arbeit'

> der bewußte Ausgleich eines Wissens- und Einsichtsgefälles zwischen Personen mit der Tendenz zur Einwirkung auf das Verhalten der Personen mit dem geringeren Wissens- oder Einsichtsstand im Wege der persönlichen Kommunikation (Giese/Retaiski 1993: 136).

In der sozialen Arbeit lassen sich *Rechts*- und *Lebensberatung* unterscheiden (ebd.), die im ASD, aufgrund der spezifischen Bedarfslagen, oft eine Verknüpfung erfordern (Krieger 1994: 55). Die *Rechtsberatung* soll die für den Klienten in seiner derzeitigen Situation relevanten Rechtssätze ermitteln und entsprechende Möglichkeiten, Konsequenzen und Grenzen der Verwirklichung aufzeigen. Die *Lebensberatung* zielt auf die Vermittlung neuer Einsichten, um dem Klienten zu ermöglichen, seine Lebensprobleme zu lösen (Giese/Retaiski 1993: 136). Lebensberatungsmethoden sind an psychologisch-therapeutische Theorien angelehnt (ebd.: 138).

> Die Abhängigkeit Betroffener wird um so größer, je stärker Einsichts- und/oder Verhaltensänderungen und nicht *direkt erschließbare Hilfen* zum Inhalt der Beratung werden, weil die Berater in diesen Fällen in erster Linie ihre Person als „Werkzeug" in den Prozeß einbringen. Gelingt es dagegen unmittelbar Ressourcen zu erschließen, kann die Abhängigkeit vom Berater verringert und die Selbstbestimmung Betroffener gefördert werden (Krieger 1994: 56).

Lebensberatung ist daher gegenüber Rechtsberatung subsidiär (ebd.).

Auskunft, Beratung und Therapie unterscheiden sich durch die Stärke der intendierten Verhaltensänderung. Von der Aufklärung unterscheidet die Beratung der interaktive Charakter, vom Ratschlag die kommunikative Intensität (Giese/Retaiski 1993: 136).

Rechtsberatung im ASD ist keine allgemeine Rechtsberatung, die nach dem Rechtsberatungsgesetz weitgehend Rechtsanwälten vorbehalten ist, sondern v.a. Beratung im Sinne des § 14 SGB I.

> Beratung im Sinne des § 14 SGB I bedeutet für die soziale Arbeit, daß sie ihren Klienten die jeweils für eine anstehende Entscheidung in Betracht kommenden Rechte und Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch, insbesondere also nach dem BSHG, KJHG, SGB I und SGB X, *individuell*, *konkret* und *detailliert* zu erläutern hat (Maas 1996a: 43, Hervorhebungen im Zitat).

Nach einem wiederholt bestätigten BGH-Grundsatzurteil vom 26.9.57 gibt es zudem gegenüber sozial benachteiligten Menschen eine besondere Betreuungspflicht, die über bloße Beratung hinausgeht.

> Für die soziale Arbeit beinhaltet dies eine Rechtspflicht, ihre Klienten im Einzelfall zu aktivieren und zu befähigen, ihre sozialen Rechte wahrzunehmen, unter Umständen auch durch Formulierungshilfe (Maas 1996a: 44).

Unmittelbare Beratungspflichten für den ASD ergeben sich aus dem KJHG. Eine Übersicht über die Beratungstatbestände im KJHG gibt Maas (1996a: 174, vgl. auch Krieger 1994: 84 -111):

§ 1 III 2	Zur Verwirklichung des Rechtes junger Menschen auf Erziehung sollen Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Erziehung beraten und unterstützt werden
§ 8 III	Kinder und Jugendliche in Not- und Konfliktlagen können, falls erforderlich, auch ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten beraten werden
§ 11 III 6	Jugendberatung gehört zu den Schwerpunkten der Jugendarbeit
§ 16 II 2	Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen ist eine der Leistungen zur allgemeinen Förderung der Erziehung in der Familie
§ 17 I	Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung
§ 18 I	Beratung bei der Ausübung der Personensorge
§ 18 III	Beratung der Mutter eines nichtehelichen Kindes bei der Geltendmachung ihrer Ansprüche (Entbindungskosten und Unterhalt)
§ 18 IV	Beratung bei der Ausübung der Personensorge
§ 21	Beratung der Personensorgeberechtigten bei Unterbringung ihres Kindes zur Erfüllung der Schulpflicht
§ 23 II 2 und IV	Beratung von Personensorgeberechtigten sowie von Tagespflegepersonen und deren Zusammenschlüssen in allen Fragen der Tagespflege
§ 25	Beratung bei selbstorganisierter Förderung von Kindern
§ 28	Erziehungsberatung
§ 34	Beratung von Jugendlichen in Heimerziehung
§ 36 I	Beratung von Personensorgeberechtigten, Kindern und Jugendlichen bei Inanspruchnahme von Hilfe zur Erziehung
§ 37 I und II	Beratung zur Verbesserung der Erziehungsbedingungen in der Herkunftsfamilie bei Erziehung außerhalb der eigenen Familie sowie Beratung der Pflegeperson
§ 41 IV	Beratung junger Volljähriger bei der Verselbständigung
§ 42 I 3	Beratung von Kindern und Jugendlichen bei Inobhutnahme
§ 51 II 1 und III	Beratung im Verfahren zur Annahme als Kind
§ 53 II	Beratung von Pflegern und Vormündern
§ 73	Beratung von ehrenamtlich in der Jugendhilfe tätigen Personen

Da der ASD i.d.R. auch für Sozialhilfeaufgaben zuständig ist und Sozialhilfe grundsätzlich subsidiär ist, fällt dem ASD eine „Clearingfunktion“ zu und daher sollten ASD-Mitarbeiter über alle Sozialleistungen Auskunft geben können (Krieger 1994: 61).

> Es wäre zu überlegen, ob solche als Beratungsunterlagen dienenden, systematisch aufgebauten und fortschreibbaren (z.B. in Form Loser-Blatt-Sammlungen) Arbeitshilfen nicht in die Aktentasche eines jeden Sozialarbeiters gehören (Krieger 1994: 61).

Und anstatt einer Lose-Blatt-Sammlung wäre auch der Einsatz eines Notebooks zu erwägen (vgl. Krieger 1994: 286).

3.3.4 Positionen zu aktuell diskutierten Themen

Der Diplomarbeit sollen folgende Positionen zu den aktuell diskutierten Themen in der öffentlichen Jugendhilfe zugrunde gelegt werden:

- Das Jugendamt ist in die Wahrnehmung des staatlichen Wächteramtes eingebunden und hat auch schon im Vorfeld einer Kindeswohlgefährdung tätig zu werden (Maas 1997a: 72, vgl. auch Harnach-Beck 1995a: 225, 1995b: 373, Krieger 1994: 168).
- Das Jugendamt hat sich *wertend* gegenüber Gerichten zu äußern. Evtl. Qualifikationsdefizite von ASD-Mitarbeitern sind auszugleichen (Maas 1997a: 73, vgl. auch Harnach-Beck 1995a: 179, 186, Krieger 1994: 166f, 170; a.A. Mörsberger 1997: 159).[36]
- Die Selbstbestimmung der Klienten ist zu respektieren und die betroffenen Personen müssen bei der Problemdefinition beteiligt werden. Diese Beteiligung ersetzt allerdings nicht „eine psychosoziale Diagnose im Sinne einer fachlichen Beurteilung ihrer Situation“ (Maas 1997a: 74). Das Jugendamt handelt dabei stets „im Spannungsfeld zwischen objektiver Bedarfsermittlung und dem Respekt vor der Selbstbestimmung der Klienten“ (Maas 1997b: 152).

  Das derzeit diskutierte sog. Aushandlungsmodell[37] von Merchel und Schrapper hingegen will diagnostische Verfahren durch die Aushandlung von Hilfen ersetzen. Allerdings wird bei diesem Modell die asymmetrische Beziehung zwischen Bürger und Jugendamt verkannt, das Jugendamt von seiner fachlich-inhaltlichen Entscheidungsverantwortung freigestellt und mit der Aufgabe rationaler Begründungskriterien auf eine mögliche Kontrolle einer Entscheidung verzichtet.[38] Zudem beinhaltet das sog. Aushandlungsmodell keine Vorgehensweise in Fällen, in denen die Betroffenen nicht zur aktiven Mitarbeit bereit sind (Maas 1997a: 74 - 76, 1997b: 149 - 152, 1996a: 196 - 198, vgl. auch Harnach-Beck 1995a: 33, 1995b: 374, Lakies 1997: 217f; a.A. Werner 1997: 147 - 149, Merchel 1997: 219 - 222).

---

[36] „Man kann nicht nicht werten. Nicht entscheiden ist auch eine Entscheidung“ (Krieger 1994: 204, bezugnehmend auf das 1. Watzlack’sche Axiom), nämlich keine Hilfe für das Kind in Form einer Stellungnahme zu gewähren.

[37] Das sog. Aushandlungsmodell ist mit den Konzepten *Ganzheitlichkeit* und *Lebensweltorientierung* verbunden (vgl. Schone u.a. 1991: 95 - 97); siehe daher auch Fn. 15.

> Wenn unbestimmte Rechtsbegriffe, die Sozialarbeiter auszufüllen haben, der vollen Nachprüfung durch das Verwaltungsgericht mit Hilfe entsprechender Sachverständiger unterliegen (vgl. Maas 1996a: 169, 1994: 19, Lakies 1997: 217f), warum sollten Sozialarbeiter bei entsprechender Tätigkeit und mangels eigener wissenschaftlicher Theorie nicht ihre Arbeitsweise an der von Sachverständigen (Psychologen, Psychiater) zumindest orientieren?
> Im folgenden wird daher das sog. „Diagnosemodell" zugrunde gelegt, das zwar Beteiligung beinhaltet, aber kein Aushandeln.

Der verneinten Position liegt m.E. eine Entwicklung zugrunde, die vom sog. Therapieboom der letzten zwanzig Jahre mit beeinflußt wurde, und die ein intensives Helfer-Klient-Verhältnis in den Mittelpunkt von Beratungskonzepten stellt.[39]

> Die persönlich-helfende Beziehung wird in diesen Konzepten zum wichtigsten Strukturelement professionellen Selbstverständnisses erhoben. Logische Konsequenz eines solchen Selbstverständnisses ist die Vorstellung, Art und Umfang des jeweiligen Hilfebedarfs könne ***ausschließlich*** vom betreuenden Helfer beurteilt werden. … Außenstehende könnten getroffene Einschätzungen des
> zuständigen Sozialarbeiters wegen der Einmaligkeit der helfenden Beziehung unmöglich nachvollziehen. Intransparenz als fachliches Prinzip?
> Es existiert gewissermaßen das ungeschriebene Gesetz der Individualisierung und Privatisierung der im Arbeitsprozeß gewonnenen Informationen (Krieger 1994: 20).

Die oben genannten Positionen haben direkte Auswirkungen auf die Möglichkeiten der Computerunterstützung. Wenn Sozialarbeiter im ASD keine 'objektivierenden' Funktionen erfüllen, sondern Bedarfe durch subjektives Erkennen und Werten feststellen und entsprechend beraten, dann werden auch Checklisten mit Erläuterungen, Urteile, Gesetzeskommentare, Hinweise auf verhaltenswissenschaftliche Literatur u.ä. überflüssig. Computerunterstützung würde sich nahezu auf Textverarbeitung reduzieren.

---

[38] Wie lange sind wohl Steuerzahler in Zeiten des Sozialabbaus bereit, für etwas Geld zu bezahlen, das nicht nachvollziehbar begründet wird, sondern statt dessen von der gesellschaftlich wenig geschätzten Gruppe der Sozialarbeiter unbegründet verantwortet wird?

[39] Z.B. bei Textor (1994d: 54 - 61).

3.3.5 Verständnis sozialer Arbeit und Computerunterstützungsmöglichkeiten

Dieser Zusammenhang zwischen dem Grundverständnis von ASD-Arbeit und den Computerunterstützungsmöglichkeiten wurde auch in den durchgeführten Interviews (siehe Kap. 7) deutlich. Im Vorgriff sollen an dieser Stelle daher einige Interviewpassagen zitiert werden. Zuerst einige Beurteilungen von Herrn K zum Verständnis von ASD-Arbeit:

K: Das sozialpolitischere oder sozialwissenschaftlichere Denken ist [den Sozialarbeitern] ziemlich abtrainiert. Bedingt durch die letzten zwanzig Jahre agiert man stark individualistisch-therapeutisch. Die Wechselwirkungen zwischen persönlicher und sozialer Situation sind auch in der PSD zuwenig im Blick. … Wir sind weit davon entfernt, daß wir wissenschaftlich arbeiten, indem wir uns auf Fachliteratur und Rechtsprechung beziehen. … Es wird auch in der Ausbildung nicht gut genug gelernt, was wissenschaftliches Arbeiten heißt.

… Für die Wissenschaftler sind die anderen Leute mit Alltagstheorien und für die Praktiker sind die Wissenschaftler praxisfremde Leute. Vieles, was an Wissenschaft geboten wird, hat einen niedrigen Gebrauchswert. … Ich denke auch, daß die Praxis zu unwissenschaftlich ist. Aber das hängt mit dem Selbstverständnis zusammen, ***daß individuelles Helferselbstverständnis auch keine Wissenschaft braucht.***[40]

… Ich bin allergisch gegen den Begriff der Beziehungsarbeit, weil er so mißverständlich ist. Ohne Beziehung geht natürlich nichts, aber es stellt sich die Frage, welche Funktion hat diese Beziehung. Und Funktion ist nicht etwas Schlechtes, diese muß nur transparent sein. … Das Ziel von Hilfe ist ihre schnellstmögliche Beendigung, d.h. die Selbstbestimmung des Klienten. … Daher ist die Art der Beziehungsarbeit immer auf Ablösung ausgerichtet und nicht auf Bindung.[41]

… ASDler geraten häufig in Konkurrenz zu beraterischen und therapeutischen Institutionen, weil sie ihr Selbstwertgefühl nicht aus dem eigenen Profil entwickeln, sondern durch eine Unterwerfung an andere Paradigmen.

… Wir haben uns in die Tasche gelogen in den letzten zwanzig Jahren. … Die Entwicklung der Sozialarbeit war vor den ökonomischen Krisen sehr geprägt von den Professionalisierungsbestrebungen des Berufsstandes und weniger von den fachlichen Erfordernissen der Arbeit. Und diese Bewältigung wird noch schmerzlich werden.

… Wir müssen uns bewußt machen, daß wir in den Kinderkrankheiten stecken und nicht auf Wolke 10 in der Fachlichkeit schweben.

Auf unterschiedliche Positionen, die mit dem Selbstverständnis des ASD verbunden sind, wies Herr L hin:

[40] Vgl. aber Gärtner-Harnach/Maas (1987: 20): „Ich sehe nur, was ich weiß.“

[41] K weiter: „Aber damit ist man natürlich voll ‘drin im Wespennest; da gibt’s dann Prügel. Da müssen Sie sehr vorsichtig sein, wenn Sie sich damit irgendwo vorne hinstellen. … Da wird man relativ schnell exkommuniziert.
… Es gibt viel ideologischen Kram in der Sozialarbeit. Das darf man aber niemandem individuell vorwerfen, sondern muß die Historie sehen.“

L: Es ist derzeit auch sehr umstritten in der Sozialarbeit, … inwieweit die psychosoziale Diagnose überhaupt erstellt werden soll und wie tief diese gehen soll. Das ist ein Streit zwischen der 'Mannheimer Schule' - Maas und Harnach-Beck - und z.B. Frankfurt oder dem Stadtjugendamt Mannheim in Person von Amtsleiter Werner, die eher ein Aushandlungsmodell bevorzugen.

Eine solche Position vertritt auch eher Herr H:

H: Unsere Arbeit im ASD und in der Jugendhilfe lebt von der gemeinsamen Definition mit dem Klienten. Das gilt auch für die Kindeswohlsgefährdung, d.h. ***es gibt keine absolute Kindeswohlsgefährdung i.S.d. § 1666 BGB.***[42] … Die Tatsache, ob ich auf den Knopf beim Vormundschaftsgericht drücke, ist ein Ergebnis eines Entscheidungsprozesses oder auch von einem Weg, den ich gemeinsam mit dem Klienten gegangen bin. Und letztendlich ist dies eine fachliche Entscheidung von mir, die ich zwar durch Kollegen absichere und reflektiere, aber trotzdem ***eine subjektive Entscheidung.***

… Sozialarbeit, insbesondere im Bereich ASD, ist ein Transferprozeß, eine kommunikative Suche nach einer geeigneten Hilfe für ein Kind, einem Jugendlichen oder für eine Familie, die letztendlich nur gemeinsam erarbeitet werden kann. ***Deshalb hat in diesem Bereich eine Technisierung oder Standardisierung nichts verloren.***

Den Zusammenhang zwischen Verständnis von ASD-Arbeit und den Möglichkeiten bzw. Nichtmöglichkeiten der Computerunterstützung zeigte Herr K bei seiner Beurteilung des Programms „C&S Klient" auf:

K: Ein solches Programm setzt ein Verständnis des ASD voraus, das man nicht unterstellen kann, nämlich daß man sich in einer ***Clearings-, Koordinations- und Steuerungsfunktion***[43] versteht auf dem Hintergrund der Verantwortung für Hilfe und deren Strukturen und weniger als individueller Helfer. … Nicht, daß man der bessere Helfer im Vergleich sein möchte, sondern die Ressourcen im System beachtet. Z.B. wenn ein Kind im Heim ist und soll verselbständigt werden, ist es dann nicht besser, das Heim macht die Erziehungsbeistandschaft und das Heim wird dafür bezahlt, anstatt den eigenen Erziehungsbeistand mit Gewalt einzusetzen. Also Ressourcenorientierung auf dem Hintergrund der Gesamtverantwortung, ***daß man versucht Ressourcen zu erschließen und zu vernetzen und nicht selbst Ressource zu sein.*** Das würde ein solches Programm voraussetzen. Aber das ist ideologisch und berufspolitisch nicht in Sicht. Das ist kein selbstverständliches Profil sozialer Dienste.

Es führt oft zu kleinkarierten Helferkränkungen, insbesondere im ASD, wenn sich Sozialarbeiter in Konkurrenzen begeben zu Institutionen wie Heimen, Beratungsstellen etc., die für bestimmte Dinge da sind und das besser machen. Meine Aufgabe [als ASD-Mitarbeiter] ist sicherzustellen und nicht, etwas selbst zu tun. ***Das eigene Profil des ASD entsteht für mich durch die qualifizierte Steuerung.*** … Und wenn ich qualifiziert steuern will, brauche ich ein gutes Informationssystem - Instrumente zum Controlling. Und das fehlt uns. Und dafür ist der Computer perspektivisch wohl unabdingbar, weil ich ansonsten die Informationen nicht in einem überschaubaren Zeitraum zur Verfügung habe.

---

[42] A.A. Maas (1997a: 72), Harnach-Beck (1995a: 225).

[43] Ähnlich Wendt (1992: 98); vgl. abwertend bei Lukas (1992: 62): ASD als „Distributionsdienst" im Rahmen des „Casemanagements".

Zudem haben wir einen viel höheren Falldurchlauf als früher, d.h. es wird immer schwieriger, die Dinge parat zu haben. Daher ist es nicht so abwegig, wenn auch einmal ein ASDler zum Fall etwas nachsehen muß. Das liegt aber nicht an einer Zunahme von Fällen, sondern an deren Dynamik. Gute 50% der Heimerziehungen dauern kürzer als ein Jahr. Dies liegt daran, daß Heimerziehung als Krisenintervention dient, und an Abbrüchen durch die Klienten. Somit hat diese Entwicklung sowohl positive als auch negative Ursachen. … Die Abbrüche sind zum Teil darauf zurückzuführen, daß die beteiligten Institutionen nicht qualifiziert genug sind oder weil die Hilfe nicht ausgereicht hat, weil prognostisch schwer einzuschätzen war, ob überhaupt etwas zu bewirken ist. Und dort, wo nichts bewirkt werden kann, macht es auch keinen Sinn, daß man etwas macht. Aber das sind hochbrisante Themen und diese vertragen sich nicht mit einem 'never ending'-Helferselbstverständnis, sondern mit einem klaren zielorientierten Vorgehen. Was nicht 'eng' bedeutet, denn es gibt auch Fälle, in denen zehn Jahre Heimerziehung prognostiziert werden. Aber das sind wenige. Was zunimmt sind Krisensituationen, Klärungen und Konzepte für eine bestimmte Zeit, d.h. der Informationsdurchlauf hat sich rasant entwickelt.

Fazit: Je mehr sich der ASD in einer Clearings-, Koordinations- und Steuerungsfunktion versteht, desto eher tendiert er zu 'wissenschaftlicherem' Arbeiten und desto eher bestehen Computerunterstützungsmöglichkeiten. Je stärker das Selbstverständnis von ASD-Arbeit von persönlich-helfenden Beziehungen geprägt ist, desto geringer sind die Möglichkeiten der Computerunterstützung.

3.4 Datenschutz

3.4.1 Notwendigkeit des Datenschutzes wegen des Computers

Die Nutzung der Informationstechnik birgt für den Bürger Gefahren in sich (vgl. Lübking 1992: Rn. 5):

- Verstreute Daten über eine Person können technisch zusammengeführt werden. Der Bürger wird zum sog. gläsernen Menschen.
- Der Bürger weiß nicht, wo welche Daten über ihn gespeichert sind.
- Große Datenmengen können über weite Entfernungen übertragen werden.
- Da jedes Datenelement als Zugriffselement genutzt werden kann, bestehen vielfältige Auswertungsmöglichkeiten der Daten.
- Auf die Daten kann grundsätzlich zu jeder Zeit und von jedem beliebigen Ort aus zugegriffen werden.
- Durch die Möglichkeit, neue Beziehungen zwischen gespeicherten Daten herzustellen, können qualitativ neue Daten geschaffen werden.

Solchen Gefahren soll durch Datenschutz begegnet werden. In die öffentliche Diskussion gerieten diese Gefahren v.a. durch die Problematiken der Volkszählung und des fälschungs-

sicheren und maschinenlesbaren Personalausweises (ebd.: Rn. 7f). Das Bundesverfassungsgericht hat im sog. Volkszählungsurteil[44] das Persönlichkeitsrecht „zu einem umfassenden Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung ausgeweitet“ (ebd.: Rn. 26). „Kern der informationellen Selbstbestimmung ist das Verfügungsrecht des Bürgers über ‘seine’ Daten (Maas 1996a: 133).“

> Freie Entfaltung der Persönlichkeit setzt unter den modernen Bedingungen der Datenverarbeitung den Schutz des einzelnen gegen unbegrenzte Erhebung, Speicherung, Verwendung und Weitergabe seiner persönlichen Daten voraus. Dieser Schutz ist daher von dem Grundrecht des Art. 2 Abs. 1 i.V. mit Art. 1 Abs. 1 GG umfaßt. Das Grundrecht gewährleistet insoweit die Befugnis des einzelnen, grundsätzlich selbst über die Preisgabe und Verwendung seiner persönlichen Daten zu bestimmen (BVerfG a.a.O.: 422).

Das Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung gilt allerdings unabhängig davon, ob Daten in Dateien oder in Akten festgehalten werden (Lübking 1991: Rn. 39). Aufgeworfen wurde die Datenschutzproblematik aber erst aufgrund der technischen Möglichkeiten von Computern (vgl. BVerfG a.a.O.: 421, Maas 1996a: 99). Dies geschah auf dem Hintergrund der Großrechnertechnologie mit ihren zentralisierten Verarbeitungsmöglichkeiten. Dem entsprechen auch die „zehn Gebote“ des technisch-organisatorischen Datenschutzes des Sozialgesetzbuches (Anlage zu § 78a SGB X): Zugangs-, Datenträger-, Speicher-, Benutzer-, Zugriffs-, Übermittlungs-, Eingabe-; Auftrags-, Transport- und Organisationskontrolle. Allerdings gelten diese Gebote auch für den Einsatz unvernetzter PCs.[45] Da auch bei öffentlichen Stellen unvernetzte PCs in zunehmendem Maße eingesetzt werden, hat der Landesbeauftragte für den Datenschutz in Baden-Württemberg „Hinweise zur Datensicherheit beim Einsatz von Personal Computern“ (1996: 105 - 107) herausgegeben:

- Bei der Anschaffung eines PC soll darauf geachtet werden, daß ein zusätzliches Sicherheitsprodukt (Software und/oder Hardware) mit angeschafft wird, da eine gängige PC-Ausstattung keine ausreichende Sicherheit gewährleistet. Bei besonders sensiblen Daten wie Sozialdaten soll zudem eine Verschlüsselungssoftware eingesetzt werden. Dies ist vor allem bei portablen Computern wegen der erhöhten Diebstahlgefahr wichtig.
- Vor Aufnahme des Betriebs soll ein Sicherheitskonzept erstellt werden, aus dem die Rechtsgrundlagen, die Zugriffsberechtigungen, die Übermittlungsbefugnisse, die Löschungszeiträume und die Sicherungsmaßnahmen hervorgehen. Die Sicherungsmaßnah-

[44] BVerfG, Urteil vom 15.12.1983, 1 BvR 209/83, in: BVerfGE 1984 (Bd. 65): 1 - 71 = NJW 1984: 419 - 428.

[45] Vgl. auch den Bericht des Landesbeauftragten für den Datenschutz (1996: 65f) über einen Kontrollbesuch bei der Gerichts- und Bewährungshilfe Ulm.

men sollten in einer ‘Dienstanweisung für den ordentlichen PC-Einsatz’ festgehalten und in regelmäßigen Abständen überdacht werden. Das Geräte- und Verfahrensverzeichnis gem. § 10 LDSG ist zu aktualisieren.

- Verantwortlichkeiten sollen geregelt werden: Wer erteilt Zugangsberechtigungen, wer installiert Programme, wer behebt Störungen, welcher Benutzer darf welches Programm verwenden?
- Ein Paßwortschutz[46] soll eingerichtet werden. Bei mehreren Benutzern sollen individuelle Benutzerkennungen und Paßwörter vergeben werden. Nach wenigen fehlerhaften Anmeldeversuchen sollte die Benutzerkennung automatisch gesperrt werden.
- Jeder Mitarbeiter soll nur die Zugriffsberechtigungen bekommen, die er für die dienstliche Aufgabenerfüllung auch tatsächlich benötigt. Bei Veränderungen sollen nicht mehr benötigte Zugriffsberechtigungen gelöscht werden.
- Die PC-Nutzung sowie der Zugriff auf Daten und Programme sollten automatisch protokolliert werden. Diese Protokolldatei sollte stichprobenartig ausgewertet werden.
- Die Verarbeitung personenbezogener Daten soll nur mit getesteten und freigegebenen Programmen erfolgen.
- Um Computerviren vorzubeugen, sollten nur Programme aus einwandfreien Quellen eingesetzt werden. Evtl. sollten Virenerkennungsprogramme benutzt werden.
- Der PC soll nur über die Festplatte startbar sein und nicht über ein Diskettenlaufwerk. Diskettenlaufwerke sollen so weit wie möglich gesperrt werden.
- Für den Benutzer soll es nicht möglich sein, auf die Betriebssystemebene zu gelangen und dort Kommandos auszuführen zu können.
- Gerade nicht eingesetzte Disketten mit personenbezogenen Daten sollen verschlossen aufbewahrt werden.
- Störungen sollen unverzüglich dem zuständigen Mitarbeiter gemeldet werden.
- Beim Verlassen des Computers ist der Computer abzuschalten oder zu sperren. Bei längerem Nichtgebrauch soll der Computer abgeschlossen werden.
- PCs sollen so abgeschirmt werden, daß unbefugte Personen weder den Bildschirminhalt noch Druckausgaben einsehen können.

---

[46] „Paßwörter sollten eine Mindestlänge von sechs Zeichen haben, bei der Eingabe nicht am Bildschirm angezeigt werden, möglichst aus Groß- und Kleinbuchstaben sowie Ziffern bestehen und in regelmäßigen Zeitabständen geändert werden, möglichst dadurch, daß sie automatisch verfallen (LfD 1996: 106).“

- Wird ein PC ausgesondert oder außer Haus gegeben, sind alle Daten physikalisch[47] zu löschen.

Nach einer Entschließung der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder zu den Zielen künftigen europäischen Datenschutzrechtes (LfD 1996: 90) wären auch Bewertungen durch Expertensysteme in der sozialen Arbeit datenschutzrechtlich besonders relevant: „… 12. Schutz bei Persönlichkeitsbewertungen durch den Computer, insbesondere durch Beteiligung des Betroffenen und Nachvollziehbarkeit der Computerentscheidung. …“

Wenn allerdings mit Computern keine personenbezogenen Daten (Sozialdaten) verarbeitet werden, sie lediglich zur Versorgung mit allgemeinen Informationen dienen, z.B. als Bucherersatz, dann ist der Datenschutz irrelevant.

3.4.2 Möglichkeiten des Datenschutzes durch Computer

Beim Einsatz von EDV entsteht folgender Zielkonflikt: „Wenn aus Datenschutzsicht Separation von Daten grundsätzlich erwünscht ist, so fordert und fördert die Datenbanktechnik grundsätzlich Integration (Bräutigam u.a. 1990: 19).“ Aber es ist auch Datenschutz gerade *durch* Computerunterstützung möglich. So betrachten Bräutigam u.a. (1990: 3) gerade „die strukturelle Datenschutzeignung informationstechnischer Systeme, die die datenschutzkonforme Nutzung … unterstützen“ (ebd.: 328) sowie den „Datenschutz als Anforderung an die Systemgestaltung“. Da sie den Datenschutz als Sozialverträglichkeitskriterium auffassen (ebd.: 327), wird somit die Technik *selbst* zum Gegenstand der sozialverträglichen Gestaltung (ebd.: 3). Die Abbildung von Datenschutzrecht auf informationstechnischen Systemen nennen Bräutigam u.a. (1990: 20) *Systemrecht*:

> Systemseitig durchgesetztes Recht entlastet die zur Einhaltung der Vorschriften sowie die zur Kontrolle der Einhaltung verpflichteten Menschen, indem es rechtskonforme Systemnutzung erzwingt. Insofern bewirkt es präventiven Datenschutz, der in jedem Falle einer noch so effektiven nachträglichen Kontrolle vorzuziehen ist (ebd.: 151).

Dabei sollen allerdings die inhaltliche Beurteilung der Erforderlichkeit und der Zweckbindung nicht dem System überlassen werden, sondern die hierüber entscheidenden Personen sollen gezwungen werden, kriteriengeleitet und differenziert das Systemrecht zu setzen (ebd.: 154).

[47] ‘Normales’ Löschen bei einem PC bewirkt lediglich die Löschung des Verzeichniseintrages, wobei die Daten wiederherstellbar bleiben. Nur durch Überschreiben - durch *physikalisches* Löschen - werden Daten tatsächlich gelöscht.

Bräutigam u.a. (ebd.: 18) skizzieren die Umsetzung eines solchen Systemrechtes am Beispiel von relationalen Datenbanksystemen auf Mehrplatzrechnern. Dabei kann der Computer den Datenschutz beispielsweise unterstützen, indem …

- Eingaben, Ausgaben, Übermittlungen etc. zwangsprotokolliert werden,
- bestimmte Aktionen nur im 4-Augen-Prinzip zugelassen werden (Paßwortkontrolle von zwei Mitarbeitern),
- fristgerechte Löschung bzw. Sperrung gewährleistet wird,
- Benachrichtungen für die Betroffenen automatisch veranlaßt und erstellt werden,
- Mitarbeiter an bestimmte datenschutzrelevante Erfordernisse erinnert werden (vgl. Bräutigam u.a. 1990: 157 - 159).

M.E. kann der Datenschutz per PC zudem unterstützt werden, indem Informationen zum Datenschutz aufbereitet zur Verfügung gestellt werden, z.B. zur Erforderlichkeit von Daten bei bestimmten Aufgaben, oder durch Entscheidungshilfen per PC, z.B. zur Zulässigkeit bestimmter Datenübermittlungen. Auch die Möglichkeit, in ein Datenfeld mittels einer Auswahlliste die Eintragung *„keine Eintragung erforderlich“* auswählen zu können, ist m.E. ein Beitrag zum Datenschutz, denn damit kann explizit die Nichterforderlichkeit eines Datums dokumentiert werden.

4 Bestandsaufnahme

Eine Bestandsaufnahme der Software für das Sozialwesen kann immer nur eine Momentaufnahme sein, denn

> [d]as Angebot an Programmen für das Sozialwesen hat enorm zugelegt und wächst stetig, so daß der Versuch, den Stand der Dinge zu dokumentieren einer immer kürzeren Halbwertszeit unterliegt (Burmeister 1997: 127).

4.1 Schwerpunkte des Softwareeinsatzes

Harald Mehlich (1997: 11 - 15, ähnlich 1996: 184 - 191) nennt folgende Schwerpunkte des Softwareeinsatzes im Sozialwesen:

1. Computerunterstützte Vorgangssachbearbeitung: Hierzu gehören Programme, die routineförmige Tätigkeiten wie Datenerfassung, Berechnung und Bescheiderstellung unterstützen. Ein bekanntes Beispiel für ein solches Administrationssystem ist PROSOZ.

2. Krankenhäuser und stationärer Bereich: In diesen Bereichen werden v.a. Programme zur Unterstützung von Controlling, Verwaltung und medizinischer Dokumentation einge-

setzt. Diese Programme bestehen typischerweise aus folgenden Komponenten:

- Allgemeine Verwaltung (Buchhaltung, Kostenrechnung, Personalverwaltung, Einkauf)
- Patientenadministration (Aufnahme/Entlassung/Verlegung, Bettenreservierung, Belegung, OP-Saal-Reservierung, Verrechnung, Leistungsanforderung)
- Menü- und Küchenplanung

3. Bürokommunikation: Hierzu gehören Textverarbeitungsprogramme mit Textbausteinen und vorgefertigten Formularen, Tabellenkalkulationsprogramme für Reisekostenabrechnungen etc., Grafikprogramme zum Erstellen von Präsentationsmedien, Terminverwaltungsprogramme sowie Datenverwaltungen von Handakten, Adressenbeständen, Telefonnummern, Vorschriften etc. Meist basieren diese Anwendungen auf Standardsoftware.

4. Informationssysteme in der Sozialplanung[48]: Dies sind Planungsinformationssysteme, die z.T. auf Datenbankverwaltungsprogrammen basieren und Berechnungen von Kennziffern, bezirksbezogenen Versorgungsgraden, Prognosen etc. ermöglichen.

5. Computergestützte Informationsbeschaffung: Damit ist der Computer als Informationsmedium gemeint, der Informationen online über eine Datenleitung (Internet, Mailboxen) oder offline z.B. in Form einer CD-ROM ermöglicht. Dies können Informationen zu Sozialleistungen, Rechtsprechung, Gesetzgebung etc. sein.

6. Informationsgewinnung über Internet: Über das Internet können aktuelle Informationen über Veranstaltungen, spezielle Themen wie Obdachlosigkeit oder Asylverfahren und entsprechende Literaturhinweise bezogen werden. Außerdem bietet es ein Forum für Diskussion und Austausch.

7. Computergestützte Beratung und elektronische Falldokumentation: Hierzu gehören Anwendungen, die den Beratungsprozeß in der Einzelfallhilfe unterstützen, indem sie beispielsweise folgende Unterstützungsmöglichkeiten bieten:

- gezielte Datensuche
- Herstellung von Querverbindungen zwischen Informationen
- Interpretation von Datenmaterial
- Herleitung von Konsequenzen

Auch beispielsweise ein HLU-Anspruch oder die Angebote der Altenhilfe in einem Stadtbezirk könnten in einer Beratungssituation mit entsprechenden Anwendungen schnell ermittelt werden.

---

[48] Siehe hierzu Burmeister (1997: 127f).

8. Hilfe für Behinderte: Hierzu gehören die Erweiterungen technischer Hilfen durch Computer sowie die Informationsmöglichkeiten zur Rehabilitation.[49]

M.E. beschreibt Mehlich die Einsatz*möglichkeiten* von Software im Sozialwesen und nur z.T. den tatsächlichen Einsatz.
Nach Kreidenweis (1996: 96) liegt der Schwerpunkt des Computereinsatzes im Sozialwesen im Bereich Verwaltung und Abrechnung. Zunehmend weite sich dieser Einsatz auf den beraterisch-betreuerischen Bereich aus. Dabei werde der Computer vorwiegend zur Planung und Dokumentation von Hilfemaßen und zu statistischen Auswertungen eingesetzt. Die Entwicklungen im Softwareangebot im Bereich der Jugendhilfe, im besonderen auch in der kommunalen Jugendhilfe, waren nach Kreidenweis (ebd.: 97) „sehr verhalten". Jedoch seien „Projekte zum EDV-Einsatz in den Allgemeinen Sozialdiensten im Gange, die neben der Effizienzsteigerung im Bereich der Verwaltungs- und Routinetätigkeiten auch eine Systematisierung der Falldokumentation zum Ziel haben (Kreidenweis 1996: 98)". Bei Programmen zur Berechnung von Sozialleistungen und bei Rechtsinformationssystemen sowie bei der Integration der verschiedenen Insellösungen gebe es kaum Entwicklungen.

4.2 Komprimierte Marktübersicht

Helmut Kreidenweis (1996: 173 - 338) hat eine Marktübersicht über Sozialwesen-Software[50] erstellt. Die entsprechenden Programmbeschreibungen wurden unter stärkerer Beachtung der Programmfunktionen rekategorisiert und die Funktions- und Leistungsumfänge wurden zusammengefaßt:

1. allgemeine 'Manager' für Heime und ambulante Dienste

Einsatzgebiete: stationäre und teilstationäre Altenhilfe; ambulante Alten- und Krankenpflege; offene, teilstationäre, stationäre Jugendhilfe; Behindertenhilfe; Kindertagesbetreuung (Kindergarten, Hort, usw.); Sozialstationen; Rehabilitation; Rettungs- und Fahrdienste; Mobile Mahlzeitendienste; Übergangswohnstätten
Funktions- und Leistungsumfang: Stammdatenverwaltung für Heimbewohner, Benutzer, Angehörige, Bewerber, Mitarbeiter, Ehrenamtliche; Adressen- und Anschriftenverwaltung, Geburtstagslisten; Fahrzeugverwaltung, Inventarverwaltung; Infor-

[49] Z.B. die CD-ROM „REHADAT" des Instituts der deutschen Wirtschaft (IW 1996).

mationssysteme über soziale Einrichtungen und Dienste; Leistungsträgerverwaltung, Kostenträgerverwaltung; Klientenverwaltung: Anamnese, Medikation, Fremdgeldverwaltung; Berechnung bzw. Auszahlung sozialer Leistungen, Barbetragsverwaltung; Planung und Dokumentation von Beratung, Betreuung, Pflege; Belegungsplanung, Aufnahmeplanung, Vormerkungen, Zimmerverwaltung; Abrechnung von Leistungen, Pflegesätzen, Pauschalen usw. (Standard- und Sonderleistungen, Einzel- und Sammelrechnung, Kostenträger- und Privatabrechnung, Gruppenabrechnungen), Rechnungserstellung, Fachleistungsstundenabrechnung, Pflegesatzberechnung; Finanzbuchhaltung, Kostenrechnung, Anlagenbuchhaltung, Kassenverwaltung, Materialwirtschaft; Offene-Posten-Verwaltung, automatisches Mahnwesen, Lastschrifteinzug; strategische Planung, Controlling, Budgetverwaltung, Etatkontrolle; Fristenüberwachung, Anzeige von Wiedervorlageterminen; Berichtswesen, Bilanzen, graphische und tabellarische Statistik; Personalverwaltung, Gehalts- und Honorarabrechnung, Stellenplan; statistische Erfassung nicht abrechenbarer Leistungen; Zugriffsberechtigungskontrolle; Datenimport und -export, Schnittstellen zur Finanzbuchhaltung, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, ASCII-Schnittstelle; OLE-Kopplung zu MS-Office; Schnittstelle zur Telefonanlage; belegloser Zahlungsverkehr, Datenträgeraustausch; Formulareditor, Listengenerator; Textverarbeitung, Musterbriefverwaltung und Korrespondenzarchiv, internes und externes E-Mail; Datensicherung; Hilfefunktion; Postleitzahlenhilfe

2. Dienst-, Einsatz- und Tourenplaner

z.T. auch im *allgemeinen Manager* integriert

Funktions- und Leistungsumfang: Dienst- und Einsatzplanung, Vertretungsplanung; Schichtplan; Personalverwaltung; Stundennachweis, Stundenabrechnung; bedarfs-, qualifikations-, mitarbeiter-, erlösorientierte Einsatz- und Tourenplanung; Dienstrhythmeneinteilung; Urlaubs- und Abwesenheitsplanung; automatische Alternativplangenerierung, Optimierung von Einsätzen; Tourenplanung und Disposition für Fahrdienste, Hinterlegung wiederkehrender Fahrtstrecken; Kenntlichmachung von Über- oder Unterdeckungen; graphische Darstellungen, Druck von Touren, Wochen- und Übergabeplänen; Arbeitszeitverwaltung, Auslastungsstatistik; Zeiterfassung, Lohndatenaufbereitung; Ausfallzeitstatistik; Schnittstelle zum

[50] *Software für die soziale Arbeit* stellt einen Teilbereich der *Software für das Sozialwesen* dar (Kreidenweis 1996: 94).

Gehaltsabrechnungs-
system; Fahrtkosten

3. Pflegemanager

z.T. wie *allgemeiner Manager*, ansonsten:
Stammdatenverwaltung für Patienten, Stationen, Ärzte, Krankenhäuser, Apotheken, Pflegedienste, Fahrzeuge, Bezirke u.a.; Bettendisposition (Kurz- und Langzeitpflege); Pflegeplanung mit frei definierbaren Pflegestandards; Pflegedokumentation mit graphischen Darstellungen; Pflegenachweise nach PflegeVG; Pflegeerfassung per mobiler Datenerfassung (Barcode-Lesestift, Chipkartenleser, Pocket-Computer) oder Schrifterkennung; Pflegeberichtsvorschläge; Dokumentation von Fixierungen; Ermittlung von Pflegestufen nach PflegeVG; Leistungs- und Patientenstatistiken nach § 109 PflegeVG; Berechnungen von Alternativ- und Maximalpreisen; Medikamentenverwaltung, Überwachung der Verordnungen, Bewilligungen und Genehmigungszeiträumen; Pflegehilfsmittelverwaltung; ICD-Katalog, Gebührenkataloge, Fachinformationen; Erstellung von Serienbriefen; Kosten-Kalkulation für Pflege-Aufträge

4. Manager für Freizeitveranstaltungen

z.T. wie *allgemeiner Manager*, ansonsten:
Organisation und Verwaltung von Gruppenveranstaltungen, Ferienfreizeiten und Ferienprogrammen; Verwaltung von Teilnehmern, Interessenten, Teilnehmeranmeldungen, Mitarbeitern, Veranstaltungsorten, Veranstaltungen und Kostenträgern; gleichmäßige Platzvergabe an die Teilnehmer; Serienbrief-Verwaltung

5. Informationssysteme über soziale Einrichtungen und Dienste

Auskunftssystem über Infrastrukturdaten (Landes- und Kommunalebene) gegliedert nach Leistungsbereichen; Anschriften und Tätigkeitsbeschreibungen; Datenerfassung, Recherche, Statistiken, Übersichten

6. Klienten-Manager

Einsatzgebiete: Beratungs- und Fördereinrichtungen, kommunale Sozialdienste und ähnliche Einrichtungen; soziale und psychologische Beratung / Therapie; Sozialpsychiatrische Dienste, Erziehungsberatungsstellen, Suchtkrankenhilfe
Funktions- und Leistungsumfang: Verwaltung von Klienten, Mitgliedern, Ehrenamtlichen; Adreßverwaltung für Einrichtungen, politische Kontakte, Verbände, Ehrenamtliche; Doku-

mentation von Beratung, Betreuung, Pflege; Informationssysteme über soziale Einrichtungen und Dienste; strategische Planung, Controlling; Institutionen-Kartei mit Suchfunktion; Klienten-Kartei mit Bezugspersonen, Erfassung soziographischer Daten, Daten für Arbeitsassistenz; Dokumentation der Beratungsarbeit, Dokumentation von Beratungsverläufen, Erfassung von Sitzungsinhalten; Terminverwaltung; Therapie-Disposition für Einzel- und Gruppentherapien (offene und geschlossene Gruppen), Therapie-Blöcke, Therapie-Kombination, Kontra-Indikationen; Leistungsabrechung; Qualitätskontrolle; Statistik, Klienten- und Tätigkeitsstatistiken, Verweildauer- und Kontakthäufigkeitsstatistik, automatische Erstellung von Jahresberichten; Literaturverwaltung; Einzel- und Serienbriefe; Listengenerator; Datenimport und -export; Zugriffsberechtigungskontrolle; Datenverschlüsselung; Hilfefunktion, elektronisches Handbuch; Zugriff auf E-Mail-Systeme; Schnittstelle zur Materialverwaltung; amtliche Jugendhilfestatistik für Erziehungsberatungsstellen; Schnittstelle zur nationalen Statistik für ambulante Suchtkrankenhilfe

7. Berechnungsprogramme

Einsatzgebiete: Schuldnerberatung, berufliche Förderung und Begleitung, Rehabilitation, öffentliche Sozialverwaltung, sonstige soziale Dienste

Funktions- und Leistungsumfang: Berechnung bzw. Auszahlung sozialer Leistungen; Rechtsauskunft; Rechts- und Sozialleistungsberatung; Prozeßkostenhilfeberechnung, Berechnung des einzusetzenden Einkommens; Berechnung eines Sozialhilfeanspruchs, Information über einmalige Beihilfen, Anspruchsberechtigung für Hilfe in besonderen Lebenslagen; Wohngeldberechnung mit Fallverwaltung; Berechnung des pfändungsfreien Einkommens; Kreditkostenberechnung, Kreditvertragsprüfung, Kalkulation der Effektivzinsen von Raten- und Variokreditverträgen, Prüfungsfunktion für Finanzdienstleistungen, Vergleichsberechungen; Umschuldungstaschenrechner; Plausibilitätsprüfungen; Textbausteine; Statistik, Listendruck; Druck amtlicher Formulare; Verwaltung der Berechnungsparameter; Schnittstelle zu Textverarbeitungssystemen

8. Schuldnerberatungsprogramme

z.T. sind *Berechnungsprogramme* integriert

Funktions- und Leistungsumfang: Verwaltung von Klienten, Gläubigern einschließlich relevanter Daten; Dokumentation von Beratung, Betreuung, Pflege; strategische Planung, Controlling; Berechnung bzw. Auszahlung sozialer Leistungen; Dokumentation von Beratung,

Betreuung, Pflege; Dokumentation des Beratungsverlaufs, Aktennotizen; Rechtsauskunft; Rechts- und Sozialleistungsberatung; außergerichtliche Schuldenregulierung gemäß Insolvenzordnung; vorgefertigte und flexible Schuldenregulierungspläne, Zahlungsplan; Vergleichs-, Titel-, Tilgungskalkulation; Gläubigeraufstellung; Terminkalender, Wiedervorlagesystem; Buchhaltung über Ein- und Auszahlungen; Forderungsabrechungen; Statistik, Jahresstatistik, Anbindung an Bundesstatistiken verschiedener Verbände; Überweisungen (Formular- oder Datenträgererstellung); Datenexport; Listengenerator, Serienbriefe; Schnittstelle zur Textverarbeitung; Datensicherung; Datenverschlüsselung; Abgabe der Klientendatei an andere Beratungsstellen möglich

9. Betreuungsmanager

Einsatzgebiete: Betreuung nach dem Betreuungsgesetz (freiberufliche Betreuer, Betreuungsvereine, Betreuungsbehörden)

Funktions- und Leistungsumfang: Verwaltung von Klienten, Bezugspersonen, Mitgliedern, Mitarbeitern, Ehrenamtlichen; Adressenverwaltung; strategische Planung, Controlling; Planung und Dokumentation von Beratung, Betreuung, Pflege; Dokumentation von Betreuungsverläufen; Abrechnung von Leistungen, Pflegesätzen; Informationssystem über soziale Einrichtungen und Dienste mit Suchfunktion; Fachinformation, Fachlexikon, Rechtsauskunft, Rechts- und Sozialleistungsberatung; Unterstützung der Führung von Betreuungen; Kontoverwaltungen, Vermögensverwaltungen; Erfassung und Abrechnung von Aufwendungen und Leistungen; Fahrtenbuch; Terminverwaltung; Rechnungswesen, Geschäftsbuchhaltung; Statistik, Klienten- und Tätigkeitsstatistiken; Formulareditor; Standardbriefe, Serienbriefe; Listengenerator; Briefeditor mit Textbausteinen; Datenimport- und export, Schnittstelle zu Standardsoftware; Zugriffsberechtigungskontrolle; Datenverschlüsselung

10. statistische Dokumentations- und Planungsprogramme

Klienten-Verwaltung; Dokumentation von Beratung, Betreuung, Pflege; Stichtagsstatistik, Grundauszählung, Kreuztabellen; Auswertungen über Standardvariablen und frei definierbare Benutzervariablen; anonyme Statistik mehrerer Einrichtungen; Listengenerator; Erstellung einer Bevölkerungsprognose zur künftigen Bedarfsermittlung

11. Jugendamtsprogramme

Klienten-Verwaltung; Berechnung bzw. Auszahlung sozialer Leistungen; Abrechnung von Leisten, Pflegesätzen usw.; Planung und Dokumentation von Beratung, Betreuung, Pflege; strategische Planung, Controlling; Informationssysteme über soziale Einrichtungen und Dienste; Erfassung und Bearbeitung antragsrelevanter Daten; Unterhaltsvorschußberechnung und -verwaltung; elektronische Aktenführung inkl. Hilfeplan und Hilfeplanfortschreibung; Soll-Kosten-Schätzung; Ausgaben- und Einnahmenverwaltung in der wirtschaftlichen Jugendhilfe; Abwicklung der Mündelgeldbuchhaltung; Bescheiderstellung und Zahlungsüberwachung; Auswertungen für die Jugendhilfeplanung, Statistik; fachliches Controlling; Listendruck; Datenträgeraustausch mit dem Amtsgericht; Abwicklung des Zahlungsverkehrs; Textverarbeitung

12. Sozialamtsprogramme

z.T. wie *Jugendamtsprogramme*, ansonsten:

Berechnung der Leistungen nach dem BSHG und ASYLBLG für örtliche und überörtliche Träger; Sozialhilfe-Berechnung mit Anpassung an die landesrechtlichen und lokalen Bestimmungen; Berechnung des individuellen HLU-Anspruchs und des pauschalierten Wohngeldes; Bescheiderstellung, Druck von Bescheiden; Einnahmeverwaltung; Plausibilitätsprüfung; Statistik, Listendruck; Textverarbeitung; Integration von WinWord und Excel; Schnittstelle zu Kassenverfahren

13. Wohngeldprogramme

z.T. wie *Sozialamtsprogramme*, ansonsten:

Berechnung des Wohngeldes; Übersichten, Fallhistorie; Hilfefunktion; Notizbuchfunktion

14. Kindertagesstättenverwaltungsprogramme

z.T. wie *Jugendamtsprogramme*, ansonsten:

Verwaltung von Kindergärten, Kindertagesstätten und Horten; automatische Generierung von Wartelisten, Platzvergabe; Übersicht über die aktuelle Platzsituation; Gebührenberechnung, Bescheide

15. Fahr- und Rettungsdienstverwaltungsprogramme

Einsatzgebiete: Rettungs- und Behindertenfahrdienste; Kranken-, Schul- und medizinische Transportdienste; Ambulante Alten- und Krankenpflege; Mobile Mahlzeitendienste

Funktions- und Leistungsumfang: z.T. wie *allgemeine Manager*, ansonsten:

Verwaltung von Fahrzeugen einschließlich technischer Daten, Terminüberwachung (TÜV, AU), Dokumentation von Tankbelegen; automatische Entfernungstabellen; Verwaltung der Fahrten, Fahrtenbuch; Abrechnungen mit Leistungsträgern und Privatzahlern, automatische Eigenanteilsberechnung; Rechnungserstellung; Statistik, Verbrauchsberechungen, Monatsübersichten; mobile Datenerfassung; Schnittstelle zu Textverarbeitung, Finanzbuchhaltung

16. Aus-, Fortbildungs-, Seminarverwaltungsprogramme

Einsatzgebiet: Fortbildungen im Bereich Rettungsdienste und Hilfsorganisationen, Verbände

Funktions- und Leistungsumfang: Personalverwaltung, Gehalts- und Honorarabrechnung; Verwaltung von Lehrgängen und Fortbildungen; Anmeldelisten, Teilnehmerlisten, Teilnahmebescheinigungen; Statistik; Textverarbeitung; Schnittstellen zu MS-Office

17. Zivildienststellenverwaltung

Verwaltung von Zivildienststellen und -plätzen; Soldabrechnung, Fehlzeitenverwaltung, Berechnung von Verpflegungszuschüssen und Fahrgeld; Personalverwaltung, Gehaltsabrechnung; Platzbelegungsstatistik; Zahlungsabwicklung, Diskettenüberweisung, Druck von Überweisungsträgern; Textverarbeitung, Standard-Formschreiben

18. Spendenverwaltungsprogramme

z.T. im *allgemeinen Manager* integriert

Funktions- und Leistungsumfang: Spendenverwaltung und Spendenmarketing; Spendenquittungen und Dankesschreiben; Spenden- und Bußgeldbuchhaltung; Mailings; Marketing-Datenbank

19. Vereinsverwaltungen

Verwaltung von Mitgliedern und Ehrenamtlichen; Beitragserhebung, Mitgliederkonten mit Mahnwesen; Spendenverwaltung; Seminarverwaltung; Statistik; Listengenerator; Serienbriefe, Portosparberechnungen; Schnittstellen zu MS-Office; Datensicherung

20. 'Manager' für Essen-auf-Rädern

z.T. wie *Fahrdienstverwaltungsprogramme* und *Tourenplanungsprogramme*, ansonsten:

Speisepläne; Verwaltung von Essensbestellungen; Tourenpläne und Packlisten; Artikel- und Lagerbuchhaltung; Rechnungsdruck; Statistik; mobile Datenerfassung

21. Produktionsmanager für Werkstätten für Behinderte

Personalverwaltung, Gehaltsabrechnung, Produktionsplanung; Produktionsplanungs- und Steuerungssystem; Auftragsabwicklung; Stücklisten, Lagerverwaltung, Bestellwesen, Inventur, Arbeitsvorbereitung, Materialwirtschaft

22. Fachinformationsprogramme

Datenbank zum Sozialleistungsrecht (rechtliche Grundlagen, Praxisbeispiele); systematische Einführung in das Betreuungsrecht einschließlich Gesetzestexte; Fachinformationen zur Jugend-, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik; Literaturdatenbanken; Fachinformationen zu Förderungsmöglichkeiten (AFG, Europäische Sozialfonds); Sammlungen von Gesetzestexten und Verordnungen für die soziale Arbeit mit Einführungen; Fachinformationen zur beruflichen Rehabilitation (technische Hilfen, Praxisbeispiele, Rechtsinformationen, Adressen, Literatur etc.); Rechtsinformationen zum Zivildienst; Informationen zum Rechnungswesen, Steuerlehre, Marketing etc. für den Bereich sozialer Arbeit

Einen groben Überblick über die Gesamtfunktionen und Einsatzgebiete von Sozialwesen-Software bietet eine Kategorisierung, die Helmut Kreidenweis (1997) in seiner Softwaredatenbank[51] vorgenommen hat:

Anwendungsgebiete: Stationäre/teilstationäre Altenhilfe; ambulante Alten- und Krankenpflege; Jugendhilfe (offen, teilstationär, stationär); Kindertagesbetreuung; Behindertenhilfe; soziale und psychologische Beratung; Schuldnerberatung; Betreuung nach dem Betreuungsgesetz; berufliche Förderung; Rehabilitation; Mobile Mahlzeitendienste; Rettungs- und Fahrdienste; Öffentliche Sozialverwaltung; Träger sozialer Einrichtungen; Aussiedlerbetreuung; Kurheime / Kurkliniken; Stationäre Psychosomatik; Stationäre Suchtkrankenhilfe; Wohnungslosenhilfe; Zivildienststellen

Programm-Kategorien: Klienten-Verwaltung; Abrechnung von Leistungen, Pflegesätzen etc.; Berechnung, Auszahlung sozialer Leistungen; Rechnungswesen (FiBu, Kostenrechnung etc.); Geschäftsstatistik, Controlling; Personalverwaltung, Gehaltsabrechnung; Mitglieder- bzw. Ehrenamtlichen-Verwaltung; Dienst- bzw. Einsatzplanung; Dokumentation von Beratung, Betreuung, Pflege; Planung von Beratung, Betreuung, Pflege; Fachinformationen (Literatur, Medien, Hilfsmittel etc.); Informationssysteme über soziale Einrichtungen und Dienste;

[51] CD-ROM zum „EDV-Handbuch Sozialwesen ´97“: in der Menüleiste „Software“ anwählen, auf der Bedienleiste *Datennavigator* mit dem Taschenlampen-Button das Dialogfenster zur Datensuche öffnen und den Knopf „Programm-Kategorien“ bzw. „Anwendungsgebiete“ drücken.

Rechtsauskunft, Sozialleistungsberatung; Spendenverwaltung und Spendenmarketing; KFZ-Verwaltung; Kreditvertragsüberprüfung; Leistungserfassung; Produktionsplanung (WfBs)

4.3 Funktionen kommerzieller Programme

Aus obigen Zusammenfassungen der Programmbeschreibungen wurden die Funktionskomplexe herausgefiltert:

1. Karteifunktionen

- Stammdatenverwaltung: Klienten, Bezugspersonen, Mitarbeiter, Ehrenamtliche, Fahrzeuge, Inventar, soziale Einrichtungen und Dienste, Leistungs- und Kostenträger, Fortbildungen etc.
- Verwaltungen *für* Klienten: Medikation, Geld

2. Fallbezogene Funktionen

- Falldokumentation: Planung und Verlauf von Beratung, Betreuung, Pflege; elektronische Aktenführung
- Sozialleistungsberechnungen: HLU, Wohngeld etc.
- Berechnungen für die Schuldnerberatung

3. Fallübergreifende Funktionen

- Berichtswesen: Statistik, graphische und tabellarische Darstellungen, Formulareditor und Listengenerator
- Planungs- und Falldokumentationsstatistik
- Fachinformationen: Fachlexikon, Literaturquellen, Einführungen, Gesetzestexte, Rechtsinformationen, Praxisbeispiele, Adreßdatenbanken

4. Personal- und Sachmittelverwaltung („Management“funktionen)

- Ressourcenplanung: Belegung, Mitarbeiter, Fahrzeuge, Hilfsmittel
- Buchhaltung und Rechnungswesen
- Controlling
- Gehaltsabrechnung

5. Unspezifische Arbeitshilfen

- Terminverwaltung: Planung und Wiedervorlage
- Textverarbeitung: Serienbriefe, Textbausteine, Bescheiderstellung
- Korrespondenzhilfen: Postleitzahlen, Adressen etc.
- Archiv: Korrespondenz

- Kommunikationsbeschleunigung: mobile Datenerfassung, belegloser Zahlungsverkehr, Datenträgeraustausch, Dateiweitergabe, E-Mail-Anbindung, standardisierte Statistikdaten

6. EDV-spezifische Funktionen

- Datenschutz: Zugriffsberechtigung, Datenverschlüsselung, Datensicherung
- EDV-Hilfen: Hilfefunktion, elektronisches Handbuch

Diese Einteilung ist qualitativ angelegt, d.h. sie macht Computerunterstützungs*möglichkeiten* deutlich, sagt aber wenig über die quantitative Verteilung der Funktionen aus. Der quantitative Schwerpunkt liegt nahezu offensichtlich bei betriebswirtschaftlichen Unterstützungsfunktionen. Unterstützung beratender und diagnostischer Aufgaben bieten m.E. nur vier Funktionen der analysierten Programme:

- Falldokumentation: Planung und Verlauf von Beratung, Betreuung, Pflege; elektronische Aktenführung
- Fachinformationen: Fachlexikon, Literaturquellen, Einführungen, Gesetzestexte, Rechtsinformationen, Praxisbeispiele, Adressendatenbanken
- Sozialleistungsberechnungen: HLU, Wohngeld etc.
- Berechnungen für die Schuldnerberatung

Helmut Kreidenweis (12.5.97) hat diese Einteilung folgendermaßen beurteilt:

> Die Systematik finde ich grundsätzlich gut, kann sie aber nicht in allen Punkten nachvollziehen. Die von Ihnen genannten Funktionsbereiche stammen z.T. auch aus Programmen für unterschiedliche Arbeitsfelder wie z.B. Pflege, die mit der ASD-Arbeit nur sehr wenig gemeinsam haben.

Da die Analyse lediglich der Annäherung und der Konzeptentwicklung dient, ist diese Vorgehensweise m.E. trotzdem legitim.

4.4 Entwicklung in der Angebotsstruktur

Nach Bernd Halfar (1997: 113) ist der Stand der Sozialarbeit in der Kommunikations- und Informationstechnik gegenüber anderen personalen Dienstleistungssektoren deutlich rückständig - ein Beispiel:

> Wer sich in Deutschland verschulden will, erhält in den Beratungsstellen der entsprechenden Dienstleistungsunternehmen, wie Banken und Versicherungen, computerunterstützte Modellrechnungen als Entscheidungsszenario. Wer sich hingegen entschulden will, wird in der Schuldnerberatungsstelle nur selten eine ähnlich komfortable selbst bedienbare Software antreffen (ebd.: 114).

Der Hauptgrund für diese Rückständigkeit sei, daß die soziale Arbeit außerhalb der ordnungsgemäßen Aktenführung „nicht auf Informationsspeicherung und Informationsverarbei-

tung … angewiesen war“ (ebd.: 113). Softwareunterstützungen seien zuerst dort entwickelt worden, wo sich Anbieter in einer wettbewerbsähnlichen Situation befanden, wie z.B. in der Pflege, was auch zur Folge hatte, daß vor allem Software zur betriebswirtschaftlichen Unterstützung und kaum zur Verbesserung sozialer Dienstleistung entwickelt wurde. Halfar kommt zu dem Schluß:

> Die Entwicklung eines Fachgebietes „Sozialinformatik“ ist unverzichtbar, weil die im Sozialwesen kursierenden Softwarelösungen im Prinzip Buchhaltungs- und Abrechnungsprogramme sind, die an der Schnittstelle zwischen Sozialarbeit und Finanzierungsträger erstellt wurden.

Dies wird auch bei einem Blick in die Marktübersicht (Kreidenweis 1996: 173 - 338; siehe Kap. 4.2) offensichtlich.

Die nächste Softwaregeneration wird nach Kreidenweis (1997b: 117) durch folgende Punkte gekennzeichnet sein:

- Integration mehrerer Arbeitsfelder unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche,
- umfassende Auswertungsmöglichkeiten auf betriebswirtschaftlicher und fachlicher Ebene,
- Möglichkeiten des Datenaustausches mit Standardsoftware,
- Anbindung an verbands- und verwaltungsinterne Kommunikationssysteme und
- Zugriff auf externe Informationsdienste im Internet.

4.5 Programm „C&S Klient 2.1“

Eines der bekanntesten Programme für das Sozialwesen ist *C&S Klient*. Dieses Programm soll den Sozialarbeiter von Routinetätigkeiten entlasten und ihm helfen, die tägliche Arbeit besser zu organisieren (Dvorak 1995b: 40). An diesem Programm soll beispielhaft der derzeitige Entwicklungsstand von Computeranwendungen im Sozialwesen deutlich werden.

4.5.1 Programmbeschreibung

Um den Funktionsumfang des Programms C&S Klient 2.1 (Demo-Version) grob aufzuzeigen, zitiere ich ausschnitthaft das Benutzerhandbuch (C&S 1995)[52]:

„C&S KLIENT ist eine Verwaltungs-, Informations- und Statistiksoftware für Sozialdienste und Beratungsstellen der freien und öffentlichen Wohlfahrtspflege. Dazu gehören beispielsweise ASD, Jugendgerichtshilfe, Erziehungs- und Familienberatung, Suchtberatung, Ausländerberatung usw. Das Programm ist dazu konzipiert, Sie von zahlrei-

[52] Die Seitenzahl steht jeweils in Klammer.

chen Routinetätigkeiten zu entlasten und hilft Ihnen, Ihre tägliche Arbeit noch besser zu organisieren.

Neben den klassischen Verwaltungstätigkeiten wie Klientenverwaltung und Korrespondenz unterstützt das Programm auch zahlreiche andere Arbeiten, die in Ihrem Arbeitsbereich anfallen: So können Sie mit C&S KLIENT z.B. Termine verwalten, Auswertungen erstellen, Statistiken ausdrucken oder Ihre Notizen und Vermerke zu einzelnen Klienten, Beratungsverläufen oder Verwaltungsvorgängen komfortabel eingeben, sortieren und suchen (5).“

Das Programm basiert auf einer Windowsoberfläche und ist somit leicht handhabbar. Freie Felder und frei definierbare Felder ermöglichen individuelle Anpassungen an die Erfordernisse des jeweiligen Dienstes. Außerdem ist das Programm netzwerkfähig (5). Der Zugang zum Programm erfolgt über einen Paßwortschutz (12).

„Angenommen, Sie sind Mitarbeiter einer Allgemeinen Lebensberatungsstelle und ein Beratungstermin mit Herrn Hiebler, einem Ihrer zahlreichen Klienten, steht bevor. Um sich vor dem Beratungsgespräch kurz ein Bild über den Stand der Dinge zu machen, sehen Sie sich zunächst die Karteikarte von Herrn Hiebler an (12).

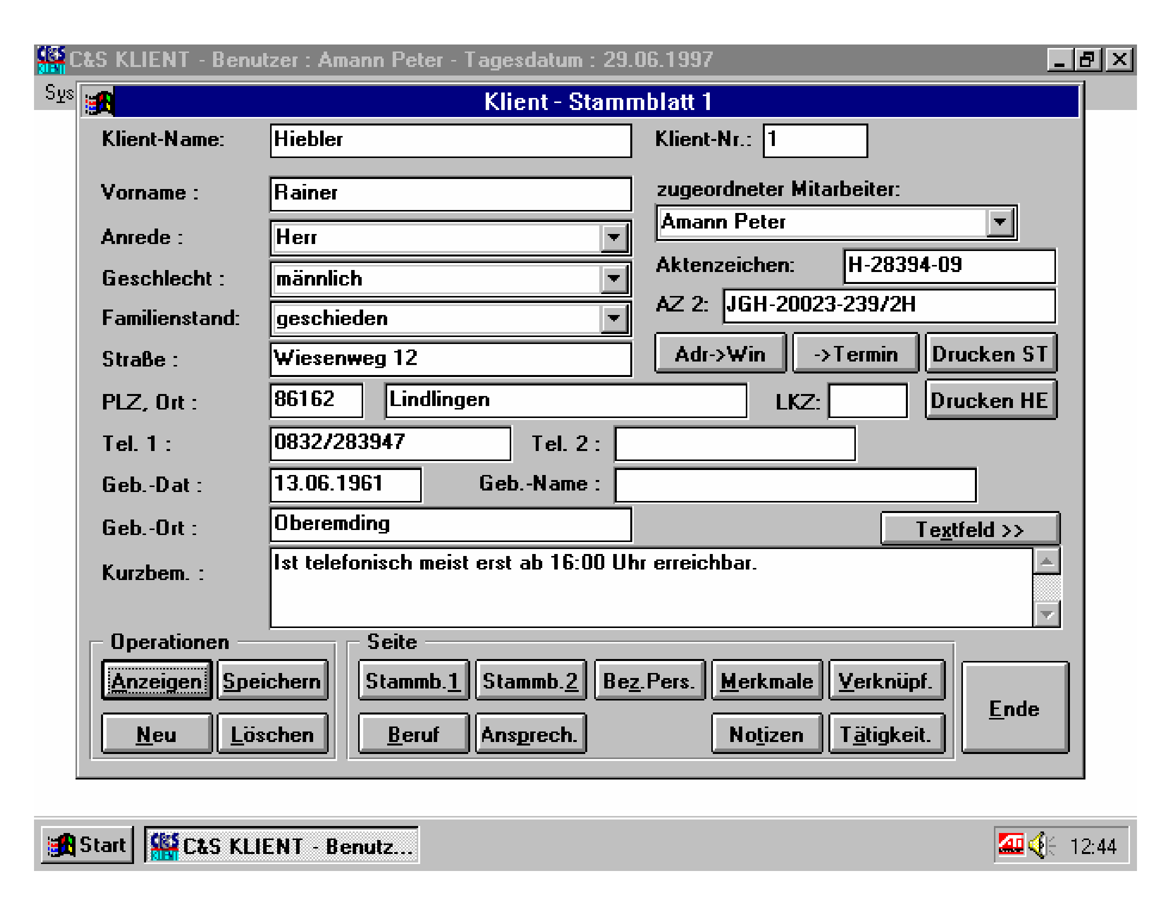


Abb. 1: Bildschirmausdruck des Klienten-Stammblattes 1 im Programm C&S Klient

Nachdem Sie sich die Eintragungen angesehen haben, wechseln Sie über den Schalter <Stammb. 2> auf die 2. Seite, wo Sie weitere Angaben finden. Ähnlich können Sie sich – wenn Sie wollen – kurz die Bezugspersonen von Herrn Hiebler ansehen (<Bez.Pers.>), oder Angaben zu seiner Lebenslage, (<Merkmale>) und seiner beruflichen Situation (<Beruf>) betrachten. Über den Schalter <Ansprech.> können Sie sich darüber informieren, mit welchen Ansprechpartnern in anderen Diensten Sie bereits bezüglich Herrn Hiebler zusammengearbeitet haben. … Nun wollen Sie natürlich auch noch wissen, wann Herr Hiebler zum letzten mal bei Ihnen war und was Sie mit ihm besprochen hatten. Klicken Sie dazu auf <Notizen>. … Beim letzten Eintrag vom 22.8.1995, der Ihnen sofort angezeigt wird, sehen Sie im Notizfeld, weshalb Herr Hiebler zum letzten Mal bei Ihnen gewesen ist. Vage erinnern Sie sich nun, daß irgendwann auch etwas mit seiner Tochter war, von der Sie allerdings den Namen nicht mehr wissen (12f).“ Über den Suchbegriff *Tochter* lassen sich die entsprechenden Notizen finden.

„Nachdem Sie sich nun schnell ein Bild vom Stand der Dinge gemacht haben, kann das Beratungsgespräch beginnen. Diesmal berichtet Herr Hiebler, daß seine Tochter Anna große Probleme in der Schule hätte und ein Schulausschluß wegen verschiedener Vorkommnisse kurz bevorsteht. Aufgrund der Komplexität des Problems entscheiden Sie sich schließlich dafür, Herrn Hiebler in dieser Angelegenheit an einen spezialisierten Fachdienst weiterzuvermitteln. Allerdings fällt Ihnen auf Anhieb dafür keine geeignete Stelle ein (14).“ Diese läßt sich in der Institutionenkartei über verschiedene Kriterien (Erziehungsberatung, Stadtgebiet) finden. Die entsprechenden Daten (Ansprechpartner, Öffnungszeiten, Verkehrsverbindungen etc.) können dann angesehen und ausgedruckt werden (14f).

Sie vereinbaren „mit Herrn Hiebler einen weiteren Termin, um noch offene Wohngeld-Fragen abzuklären (15). Dieser Termin läßt sich im elektronischen Terminkalender mit entsprechenden Notizen eintragen. „Auch Wiedervorlagen, Terminverschiebungen und Vermerke, daß eine Sache erledigt ist, sind hier möglich“. Zudem lassen sich terminungebundene Aktivitäten eintragen (16).

Das Beratungsgespräch läßt sich nun noch zum Tätigkeitsnachweis anhand von Merkmalen wie *Beratungsgespräch* und *bis 1 Std.* dokumentieren und damit später auch statistisch auswerten (17).

Die Arbeit mit C&S Klient wird durch ein elektronisches Handbuch mit Bildschirmauszügen und graphischer Tastendarstellung, durch eine Online-Hilfe, durch ein automatisches Instal-

lationsprogramm und durch Hilfsprogramme für die evtl. Restauration von Dateien unterstützt. Da die Bedienoberfläche und die Bedienlogik weitgehend den Windowsstandards entspricht, ist das Programm z.T. intuitiv bedienbar. In den Hilfetexten werden auch grundlegende Windowsfunktionen (Markieren, Einfügen, Kopieren etc.) erläutert. Die Zugangskontrolle erfolgt über einen Paßwortschutz, wobei die Zugriffsrechte (Anzeigen, Speichern, Löschen) nach Mitarbeitern und Mitarbeitergruppen differenziert werden können. Auch eine Pausefunktion mit anschließender Zugangskontrolle ist integriert. Datensicherung und evtl. Zurückspielen der Daten sind möglich. Optional ist auch ein Datenverschlüsselungsmodul erhältlich.

Das Programm verfügt über eine flexible Import-/Exportschnittstelle (dBase, ASCII-, ANSI-Text) und ermöglicht auch einen kompletten Import/Export von Daten über Klienten und Institutionen. Es verfügt über eine komfortable integrierte Textverarbeitung mit Serienbrieffunktion („HighEdit-Funktion“), die über das RTF-Format auch einen Austausch mit anderen Textverarbeitungsprogrammen ermöglicht. In mehreren Masken können mit dem Knopf <Adr->Win> Adreßdaten in die Windows-Zwischenablage kopiert werden, um sie in einem Textverarbeitungsprogramm einfügen zu können.

Das Programm ermöglicht eine komfortable Dokumentation von Tätigkeiten anhand verschiedener Kriterien (Beratungsgespräch, Hausbesuch, Telefonat (Klient/Dritte), Schriftwechsel (Klient/Dritte) sowie eine komfortable Notizenverwaltung mit Zugriff über verschiedene Kriterien (Name, Datum). Institutionen können durch Merkmale (Angebotsform, Zielgruppe, Träger, Region) gekennzeichnet und gesucht werden. Die Suche nach Klienten oder Institutionen ist dabei über eine mehrstufige UND/ODER-Verknüpfung von Merkmal/Eigenschafts-Kombinationen möglich. Alle Daten (Klienten, Institutionen, Personen, Mitarbeiter, Tätigkeiten) können über vorgegebene oder gestaltbare und selektierbare Listen ausgeben werden. Auch die Statistiken sind flexibel gestaltbar, die Statistikoptionen können gespeichert werden, mehrere Statistiken können zu Mehrfachstatistiken zusammengefaßt werden. Außerdem sind Alters-, Verweildauer- und Kontaktstatistiken möglich.

Werden Klientendaten nicht mehr benötigt (Kontaktabbruch, Weiterverweisung etc.), können sie deaktiviert und ausgelagert werden.

In der Termin- und Kalenderfunktion können neben Terminen auch sonstige Aktivitäten verwaltet werden (Verschieben, Wiedervorlage, Erledigungsvermerk etc.). Eine Terminzuweisung ist auch aus der Ansprechpartner-Maske möglich.

Vorgaben (Schlüssel, Merkmale etc.), die der statistischen Auswertung dienen, können abgeändert und freie Schlüssel können definiert werden.

C&S Klient gibt es in einer Spezialversion zur Unterstützung von Betreuungen mit zusätzlichen Funktionen (Abrechnung, Listenfunktionen zur Dokumentation für Amtsgerichte/Rechtspfleger). Durch Zusatzmodule („Jugendhilfestatistik", „Betriebliche Sozialarbeit") kann der Funktionsumfang erweitert werden (z.B. Statistikerstellung zur Weitergabe an die Landesämter für Statistik, Zusatzmaske zur Eingabe beruflicher Daten).

4.5.2 Beurteilung

Grundsätzlich soll Andreas Dvoraks (1995b: 42) Urteil gelten:

> Das Programm macht auf mich einen kompetenten Eindruck. Viele Arbeitsmöglichkeiten sind darin auf sehr komfortable Art gelöst.

Folgende Punkte fallen beim Programm „C&S Klient" positiv auf:

- die Möglichkeit, einige Schlüssel selbst zu definieren und die Kriterien der vorgegebenen Schlüssel abzuändern,
- die Möglichkeit, mit dem *High-Edit*-Formular-Editor auf einfache Weise eigene Listen gestalten zu können,
- die Möglichkeit, in Auswahlfeldern „kein Eintrag" auszuwählen um die Nicht-erforderlichkeit eines Datums zu dokumentieren (sollte auch bei freien Feldern möglich sein) sowie
- die mengenoffenen Merkmal/Eigenschafts-Listen.

Negativ fällt auf, daß das Programm keine datenschutzrechtlichen Erfordernisse berücksichtigt oder entsprechende Hinweise gibt. Ansonsten fallen nur Kleinigkeiten negativ auf, wie z.B.

- die stigmatisierenden Klientenmerkmale durch substantivierte Zuschreibung (Alkohol-Abhängige/r, Aussiedler/in, Kranke/r etc.),[53]
- der leere Bildschirm nach dem Start des Programms,
- die vielen verwirrenden Knöpfe auf den Stammdatenblättern,
- daß vom Klienten-Verknüpfungs-Stammblatt nicht direkt zu den verknüpften Personen und Institutionen gesprungen werden kann,

[53] Vgl. auch Harnach-Beck 1995a: 92.

- daß die verschiedenen Seiten der Stammdatenblätter über Knöpfe und nicht - dem Windowsstandard entsprechend - über Registerblätter zu erreichen sind,
- daß kein Grafikexport der graphischen Darstellungen möglich ist,
- das *Auswählen* eines Klienten oder einer Institution über den Knopf *Anzeigen*,
- der Knopf *Stammblatt* auf dem Stammblatt selbst,
- der unverständliche Knopf *Suche M*, um eine Institution anhand von *Merkmalen* zu finden,
- die *Einrichtung* (i.S.v. Stammdaten anlegen) einer *Einrichtung* (i.S.v. Institution),
- die ungewöhnliche Abfrage „Der Klient-Satz wurde geändert! Wollen sie weiter bearbeiten?“ anstatt „Wollen Sie den Klient-Satz speichern?“,
- die Ausgestaltung der Menüleiste der HighEdit-Funktion als Knöpfe oder
- daß das Programminfo nicht wie üblich im Hilfemenü zu finden ist.

Trotzdem macht das Programm *C&S Klient* insgesamt einen sehr kompetenten Eindruck. Das Programm versucht arbeitsplatzbezogene Tätigkeiten (Info-Karteien, Verlaufs- und Tätigkeitsdokumentation, Terminkalender etc.) sowie übergreifende Leitungs- und Planungsfunktionen (statistische Auswertungen) zu unterstützen. Es beinhaltet Flexibilisierungselemente wie die Möglichkeit, vorgegebene Schlüssel abzuändern und eigene zu definieren, eigengestaltete Listen oder eigendefinierte Statistiken zu erstellen. Das Programm zeichnet neben seiner Funktionsvielfalt gerade diese Gratwanderung zwischen struktureller Vorgabe und Gestaltbarkeit aus. M.E. sollte eine arbeitsplatzbezogene Software allerdings noch stärkere Flexibilisierungselemente beinhalten.

4.6 CASW - Computer Assisted Social Work

> CASW - Dieser Begriff steht für eine neue Art des Computereinsatzes im Fürsorgeamt der Stadt Zürich. Computerunterstützte Arbeitsabläufe, Integration von strukturierten und unstrukturierten Daten in der Büroautomation, Abbildung von Wissen und Informationen in einer Informationsdatenbank sind einige Stichworte zur Leistung von CASW (Schedler 1995: 19).

Das System basiert auf einem Netzwerk mit unterschiedlichen Anwendungen wie Klientenverwaltung, Resourcenverwaltung, Rechnungswesen und Büroautomation (ebd.: 19f). Es unterstützt die Falldokumentation und das Rechnungswesen, und unterstützt die Sozialarbeit durch Informationen:

> CASW wird die Benutzerinnen und Benutzer in der Fallarbeit mit Informationen und Hilfsmitteln assistieren, welche auf einem zentral aufbereiteten Hintergrundwissen beruhen. … Über die

Assistenten hinaus wird eine Infothek aufgebaut, welche amtsweit Informationen verfügbar macht (ebd.: 20).

Die Leitungsebene wird durch ein Führungsinformationssystem und durch Berichtssysteme unterstützt. Obwohl m.E. einige Zentralisierungselemente wie der Abgleich mit dem Einwohnerregister oder dem Personenverzeichnis des Sozialamtes bedenklich sind, enthält das Konzept einige zukunftsweisende Elemente:

1. die starke Partizipation der Sozialarbeiter bei der Entwicklung (vgl. Schedler 1995: 19, 21),
2. das Konzept der verteilten Datenhaltung, daß „die Datenhoheit, d.h. das Mutations- und Führungsrecht“ (ebd.: 21) bei den Teams bzw. Abteilungen liegt, und
3. die Entwicklung eines „Werkzeugkastens“ (ebd.: 21f), auf dessen Basis dann Applikationen mit einer einheitlichen Benutzerführung erstellt werden, die von den Sozialarbeitern modifiziert werden können.

4.7 Computerdiagnostik

Diagnose per Computer gilt unter deutschen Sozialarbeitern wohl als Horrorvision. In der amerikanischen Sozialarbeit hingegen, wo Computer bislang viel häufiger eingesetzt werden als hierzulande, gibt es derartige Anwendungen bereits: z.B. das *Clinical Assessment System* (CAS) von W. Hudson. Der Klient beantwortet am Computer fragen und dieser wertet die Antworten auf 20 verschiedenen Skalen aus, die graphisch dargestellt werden. Die Ergebnisse zeichnen sich durch gute Reliabilität und Validität aus. Die Skalen sind vom Sozialarbeiter erweiterbar (Mattaini/Kirk 1991: 262, Kirchlechner 1993b: 23). Mattaini/Kirk (1991: 260) kommen zu dem Urteil: „The use of such a package can substantially expedite assessment and treatment evaluation.“ Die Interpretation der Ergebnisse solle allerdings der Sozialarbeiter übernehmen (ebd.: 261).

Bei diesem Beispiel ist zu berücksichtigen, daß sich amerikanische Sozialarbeiter am sog. medizinischen Modell orientieren und einen größeren Kompetenzbereich abdecken (Kirchlechner 1993: 22), z.B. gehört die Anwendung psychologischer Tests hierzulande nicht zum Aufgabenbereich von Sozialarbeitern (vgl. Harnach-Beck 1995a: 182).

4.8 Kommerziell unrentable Softwareentwicklung?

Hierzu ein Auszug aus der Korrespondenz mit Helmut Kreidenweis (12.5.97):

VERFASSER: „Aufgrund der geringen Routinisierbarkeit und der Komplexität beratender Tätigkeiten und einer wirtschaftlich unattraktiven Entwicklung derartiger aufgabenunterstützender Programme scheiden kommerzielle Anbieter wohl aus."

KREIDENWEIS: „Ich sehe das genau anders herum: nur kommerzielle Anbieter sind überhaupt imstande, eine entsprechend leistungsfähige Software zu erstellen. Allerdings - und da haben Sie recht - tun sich klassische EDV-Firmen, die hauptsächlich in Nullen und Einsen denken, mit diesem Feld reichlich schwer. Außerdem unterschätzen Sie den Markt gewaltig: ca. 750 Jugendämter in Deutschland sind sehr wohl für kommerzielle Anbieter attraktiv. Und es ist bereits Branchensoftware im ASD im Einsatz und in Entwicklung."

Auch nach Mehlich (1996: 182) stellt die „*Sozialinformatik* … für die Softwareindustrie ein Geschäftsfeld mit wachsender Bedeutung dar", wobei Kreidenweis (1997b: 115) inzwischen aufgrund der Finanzknappheit in der freien und öffentlichen Wohlfahrtspflege schon „erste Bremsspuren" und besonders für den Bereich sozial*arbeits*spezifischer Software ein verhaltenes Wachstum ausmacht. Auf die Unrentabilität der Entwicklung sozialarbeitsspezifischer Software weist auch der Umstand hin, daß im „Unterschied zur Alten- und Behindertenhilfe, in der die kommerziellen Softwareanbieter den Markt dominieren, .. in der Sozialarbeit auch eine Reihe von Non-Profit-Organisationen wie Fach- und Wohlfahrtsverbände oder Forschungs-institute zu den Anbietern" gehören (Kreidenweis 1997b: 115).

Aufgrund der Finanzknappheit im Sozialsektor und den niedrigen Auflagen der Programme ist die Entwicklung professioneller Software für kommerzielle Anbieter m.E. daher kaum attraktiv. Dementsprechend wird wohl kein Unternehmen das Risiko eingehen, integrierte, komplexe und flexible Softwaresysteme einschließlich fachlicher Datenbasen für ASDs zu entwickeln, soweit dies überhaupt möglich ist. Eine rentable Ausnahme im Sozialsektor bilden m.E. lediglich betriebswirtschaftliche und verwaltungstechnische Anwendungen in den Bereichen Pflege und Betreuung (vgl. auch Kreidenweis 1997b: 115).

5 Konzeptentwicklung

5.1 Konzeptbausteine

5.1.1 Die Kriterien *möglich*, *sinnvoll* und *hilfreich*

Computerunterstützung in der sozialen Arbeit ist dann geboten, wenn sie *möglich* und *sinnvoll* ist. Die *Möglichkeit* ist vom technischen Entwicklungsstand, vom fachlichen Diskussionstand sowie dessen Operationalisierbarkeit, von rechtlichen Rahmenbedingungen (z.B. Datenschutz) und der Wirtschaftlichkeit abhängig. Wie *sinnvoll* eine Unterstützung ist, ist abhängig von der Aufgabenbezogenheit, der Zweckmäßigkeit und der Effektivität des Einsatzes in der Praxis. Als *hilfreich* soll eine Unterstützung bezeichnet werden, wenn sie *sinnvoll* ist und ihre Praxistauglichkeit offensichtlich ist.

5.1.2 Arbeitsplatz- und Aufgabenbezogene Systemgestaltung

Kern des Prinzips der Arbeitsplatz- und Aufgabenbezogenheit ist die Frage: Wie würde sich der Mitarbeiter den PC zunutze machen? Und nicht: Wie bringt man den Mitarbeiter dazu, eine bestimmte Software zu benützen? Die Technik muß den sozialarbeiterischen Aufgaben angepaßt werden (vgl. Kirchlechner/Kolleck 1990: 4; vgl. auch Brinkmann 1987: 236) - nicht umgekehrt.

Es geht also um „angepaßte, nutzer- und aufgabenverträgliche DV-Lösungen“ (ebd.: 246), um arbeitsplatz- und aufgabenbezogene Technik*gestaltung*, um *human*zentrierte Einsatzformen (vgl. Daniel/Striebel 1993: 163): „Nicht der Mensch sondern die Technik wird angepaßt.“ Hierzu meint Kirchlechner (1993b: 25) außerdem:

> Nicht die Chefs, sondern die End-User müssen mit dem System zufrieden sein. Wenn diejenigen, die die Daten eingeben, nicht an der Datenausgabe interessiert sind, ist das Resultat häufig GiGo (Garbage in - Garbage out).

Und an anderer Stelle:

> Die grosse Lösung durch EDV-Experten, bei der versucht wird, möglichst viele Aufgaben einer Organisation zu computerisieren, ist meines Erachtens nicht der richtige Weg. Die MitarbeiterInnen sollten die Arbeitsaufgaben selber identifizieren, für die sie sich EDV-Unterstützung wünschen. Informatik nicht dort, wo sie möglich, sondern dort, wo sie von den Professionellen als notwendig erachtet wird (Kirchlechner 1995: 4).

Software sollte also nicht *kostenträgerorientiert*, sondern arbeitsplatz- und aufgabenzentriert konzipiert werden, und daher sollte nach Bernd Halfar (1997: 113) „sozial akzeptable

Software immer von ‘unten nach oben’, … vom einzelnen Klienten in der Sozialarbeit aus, programmiert werden“:

> Ausgangspunkt der Softwarekonstruktion sollte das fachliche Problem sein, die Anamnese, die notwendigen Hilfe- und Unterstützungsleistungen sowie die Fallentwicklung (ebd.).

Allerdings wirft diese Vorgehensweise nach Brinckmann (1987: 236) auch Probleme auf:

> Die Forderung, am Anfang aller Überlegungen über den Einsatz von Datenverarbeitung, aber auch am Anfang aller Überlegungen über die Ablösung alter durch neue Formen des Technikeinsatzes müsse die Analyse der Aufgabe stehen, ist leichter gestellt als erfüllt: Denn hierzu ist Klarheit über die Aufgabe selbst notwendig. Diese aber ist gerade im Dienstleistungsbereich besonders schwer zu gewinnen.

Diese Schwierigkeiten lassen sich m.E. durch zwei Orientierungen überwinden:

1. Weg vom Zentralismus!
2. Weg von starren Lösungen!

Ziel müssen also *dezentrale* und *gestaltbare* Softwarelösungen sein. Der Computer soll so zum Informationsbereitsteller und Beratungs*helfer* werden, der nicht das Denken und Handeln beschränkt, sondern unterstützt. Helmut Kreidenweis (16.5.97) hingegen hält von dezentralen und flexiblen Lösungen nicht viel:

> … Ausserdem ist der Laptop eine Wunschvorstellung. Die Software ..[ist] allein schon aus rechtlichen (Vertretungsfall!), vielmehr aber aus finanziellen Gruenden derzeit nicht realisierbar. Netzwerkloesungen auf Basis stationaerer PCs sind so lange die einzige Alternative, bis es komplexe Funktionen in der Branchensoftware gibt, die aehnlich wie z.B. Lotus Notes zu einer verteilten Datenhaltung und intelligenten Zusammenfuehrung faehig ist. Das ist aber Softwaretechnologie vom Allerfeinsten und wird wohl noch auf sich warten lassen.
>
> … Ich denke, an vorkonfigurierter Software kommt die Sozialarbeit nicht vorbei. Auch oder gerade fuer die Freaks unter den Kollegen ist die Gefahr sonst gross, mehr den PC als die Klientenkontakte zu optimieren. Und vergessen sollte man nicht: Nicht nur die Sozialarbeiter haben Interesse an EDV, sondern auch die dahinterstehenden Jugendhilfeplaner, Amtsleiter usw. und die brauchen standardisierte Daten fuer statistische Auswertungen. Ob das den Sozialarbeitern lieb ist oder nicht (Kreidenweis, 16.5.97).

Trotzdem soll im folgenden strikt von den Aufgaben des einzelnen Sozialarbeiters ausgegangen werden, wobei diesem ein verantwortungsbewußter Umgang mit dem Computer unterstellt wird.

5.1.3 Computerbezogene Unterstützungsvorteile

Wolfgang Lumma (1988: 78, 1991: 96f) hat die Aufgabenschwerpunkte in der Bewährungshilfe (horizontal) den EDV-Leistungsmerkmalen (erste drei Zeilen vertikal) gegenübergestellt:

	Beratung und Betreuung	Lebens-praktische Hilfen	Aufsicht und Kontrolle	Verwaltung und Statistik
Notwendigkeit einer Wissens- und Datenbasis*	hoch	hoch	gering	hoch
Notwendigkeit der Datenspeicherung**	gering	gering	hoch	hoch
Notwendigkeit der Datenbe- und -verarbeitung***	gering	teilweise	gering	hoch
Formalisierbarkeit des Handlungsvollzugs	gering	mittel	hoch	hoch
Verfügbarkeit geeigneter Programme	gering	unter-schiedlich	leicht machbar	hoch
EDV-Anwendung möglich?	nicht möglich	teilweise möglich	teilweise möglich	sehr gut möglich

* gemeint ist, ob bei der Bearbeitung der Aufgabe der schnelle und gezielte Zugriff auf Datenbestände notwendig wäre (z.B. Abfrage von Krankheitsdatenbanken zur Diagnose psychischer Störungen).

** gemeint ist, ob die schnelle, präzise und systematische Erfassung bestimmter Daten (z.B. Registrierung von Zahlungen bei Geldauflagen) notwendig ist.

*** gemeint sind insbesondere Rechenvorgänge (z.B. Berechnung von Sozialhilfebedarf), aber auch logische Operationen (z.B. denkbar für die Arbeitsvermittlung).

Hieraus lassen sich einige computerspezifische Unterstützungsvorteile[54] für die soziale Arbeit herausfiltern. Diese wurden mit Beispielen angereichert.

1a. Schnelligkeit des Informationszugriffs: Der ASD-Mitarbeiter muß das Heimverzeichnis nicht suchen, sondern hat es stets am Platz.

1b. Zielgenauigkeit des Informationszugriffs: Sucht der ASD-Mitarbeiter ein besonderes Heimangebot, muß er nicht das Heimverzeichnis durchblättern, sondern findet es über eine Suchfunktion des ‘elektronischen’ Heimverzeichnisses.

1c. Größe der Wissensbasis: Wenn der KJHG-Kommentar auf dem PC des ASD-Mitarbeiters gespeichert ist, wird er wohl eher benutzt, als wenn er nur als Lose-Blatt-Sammlung im Büro des ASD-Leiters steht. Außerdem paßt auf eine Festplatte mehr Fachliteratur als in ein Büro eines ASD-Mitarbeiters.

[54] Vgl. den Begriff „informationeller Mehrwert“ (Kuhlen), siehe Kap. 6.1.4.

2a. schnelle Erfassung von Daten: Im 'elektronischen' Heimverzeichnis kann die neue Telefonnummer eines Heimmitarbeiters unproblematisch geändert werden.

2b. präzise Erfassung von Daten: Um eine besondere Problembelastung des Bezirks zu dokumentieren, kann der ASD-Mitarbeiter Problemkategorien bilden, anhand dieser Kategorien erfassen und statistisch auswerten.

2c. systematische Erfassung von Daten: Der ASD-Mitarbeiter kann seine Tätigkeiten nach bestimmten Kriterien (Beratungsgespräch, Telefonat, Bericht etc.; Dauer) erfassen und auswerten.

3a. Berechnungen und logische Verknüpfungen: Der ASD-Mitarbeiter kann einer Familie während des Hausbesuches berechnen, ob es sich lohnt, zum Sozialamt zu gehen, um eine Hilfe zu beantragen.

Kreidenweis (1994b: 37) nennt noch zwei weitere Vorteile von Informationssystemen, die zu obigen Unterstützungsvorteilen hinzugefügt werden können. Diese sind wiederum mit Beispielen angereichert.

1d. flexible Recherchemöglichkeiten: Der ASD-Mitarbeiter kann in einem 'elektronischen' Heimverzeichnis nach mehreren Kriterien (z.B. Angebot und Region) gleichzeitig suchen.

2d. zeitnahe und arbeitssparende Aktualisierung: Nach einem abschließend-klärenden Hausbesuch kann der ASD-Mitarbeiter im Auto aus seinem Gedächtnis einen entsprechenden Bericht auf dem Notebook ergänzen.

M.E. ist den genannten Aspekten noch ein wichtiger hinzuzufügen:

4. Integration und Ordnung von Informationen und Arbeitshilfen: Der ASD-Neuling gelangt auf Knopfdruck vom Gesetzestext zu einem Beispielsfall und von diesem zu einem Raster für einen Bericht im Gefährdungsfall in Form eines Textverarbeitungsdokuments.

5.1.4 Informationsversorgung als Chance

Die Chancen der Computerunterstützung in der sozialen Arbeit liegen m.E., von der Textverarbeitung abgesehen, vor allem in der „Aufbereitung und Verfügbarmachung komplexer Informationen" (Hanewinkel/Viefhues 1993: 9). Dies ermöglicht eine qualifiziertere Beratung, aufgrund einer erweiterten Informationsbasis, die abgekoppelt vom Gedächtnis und dem beruflichen Engagement und somit vom zufälligen Kenntnisstand des Sozialarbeiters ist (vgl. Kirchlechner/Staschelt 1985: 22; Kaspers 1986: 59, 61). Auf diese Weise können Entscheidungsgrundlagen und damit die Qualität von Entscheidungen selbst verbessert wer-

den (vgl. Kirchlechner 1995: 2f; ähnlich Mehlich 1997: 16). Da der computerunterstützte Sozialarbeiter nicht ständig alle relevanten Kriterien im Kopf behalten muß und somit kognitiv entlastet wird, kann er diese freiwerdende Kapazität für die Anwendung der Kriterien auf den Einzelfall einsetzen.

Einige Informationssysteme für die soziale Arbeit gibt es bereits:

> So ist das Angebot an elektronischen Auskunftssystemen mit textgestützter Fachinformation für die soziale Arbeit binnen weniger Jahre auf derzeit immerhin elf Programme gestiegen (Kreidenweis 1994a: 35).

Dies sind Rechtsauskunftssysteme, Auskunftssysteme über technische Hilfmittel für behinderte Menschen und Literaturdatenbanken zur sozialen Arbeit (Kreidenweis 1994a: 35). Auskunftssysteme, die Infrastrukturdaten beinhalten, sind vereinzelt regional vorhanden (ebd.). Inzwischen gibt es auch eine Datenbank über Förderstiftungen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe (Antes 1997: 132f).

5.1.5 Allmähliche Grenzüberschreitung

> Ein beträchtlicher Anteil sozialarbeiterischer Aufgaben ist der Computerunterstützung nur schwer zugänglich. Dies bedeutet allerdings keine prinzipielle Immunität gegen Softwarelösungen (Mehlich 1996: 183).

Helmut Kreidenweis (1996: 105, ähnlich Bolay/Kuhn 1993: 107) skizziert eine prozeßhafte Erschließung dieses schwer zugänglichen fachlichen Bereiches:

> Ausgehend von den administrativen Anwendungen wird die wachsende EDV-Integration in sozialen Einrichtungen auch immer mehr fachliche Bereiche wie Case-Management, Planung, Dokumentation von Beratung, Betreuung, Pflege, Dienst- und Einsatzplanung sowie Berichtswesen und Aktenführung erfassen.

Von der Unterstützung bürotechnischer Aufgaben aus wird so wohl schrittweise die Grenze zum sog. fachlichen Bereich überschritten.

> Deutlich erkennbar ist dieser Trend bereits in der Altenhilfe, wo es für Pflegeplanung, Pflegedokumentation oder qualifikationsbezogene Dienst- und Personaleinsatzplanung schon erstaunlich weit entwickelte EDV-Lösungen gibt. Ähnliche Entwicklungen sind mittelfristig z.B. auch in der stationären Jugendhilfe oder im Beratungsbereich durchaus denkbar (Kreidenweis 1994b: 37).

5.1.6 Evolutionär-iterative Anwendungsentwicklung

Traditionellerweise wird Software linear entwickelt: Analyse, Konzept, Entwurf, Implementation, Betrieb.

> Demgegenüber zeigt jedoch die Erfahrung, daß gerade die Definition des Problems die eigentliche Schwierigkeit ist. Denn es ist in der Regel nicht davon auszugehen, daß Anforderungen von vom-

herein klar festzulegen sind. Sie sind vielmehr in einem Prozeß revidierbarer Lösungsvorschläge zu erarbeiten, zu erproben, zu revidieren und wiederum zu erproben (Brinckmann 1987: 244).

Gerade bei der Entwicklung sozialarbeitsunterstützender Systeme ist daher eine *zyklische* (Brinckmann 1987: 245), *evolutionäre* (vgl. Verleysdonk/Vogel 1991: 42, bezugnehmend auf Mambrey u.a. 1986), *partizipative, iterative* Anwendungsentwicklung (Dehning 1987: 266) erforderlich: Kleine Lösungen oder Teillösungen werden realisiert und an diesen werden Verbesserungsmöglichkeiten und Ideen für weitere größere Lösungen erkennbar. Außerdem können Anwendungen so den Bedürfnissen der Benutzer schrittweise immer stärker angepaßt werden. So gilt wohl allgemein für Sozialwesensoftware, was Jürgen Freimark (1996: 233) für das System BASIS formuliert hat:

Die klassische Vorgehensweise der Softwareentwicklung, bei der im Rahmen der Realisierung ein zu einem bestimmten Zeitpunkt eingefrorenes fachliches und DV-technisches Feinkonzept abgebildet wird, ist … methodisch ungeeignet.

Eine moderne Softwarearchitektur sollte vielmehr Erweiterbarkeit, Änderbarkeit und Offenheit gewährleisten. Entsprechend geht auch die Stadt Berlin bei der Einführung des Systems BASIS vor (ebd.):

Dabei wird im Rahmen einer iterativen Vorgehensweise zunächst ein auf der angestrebten modernen Softwarearchitektur basierender Softwarekern erstellt, der ein Basisspektrum an Leistungsbearbeitung im Sozialamt abdeckt. Nach und nach wird um diesen Kern herum die Funktionalität ausgebaut.

Das Wesentliche an einem solchen 'Bastler-Modell' liegt „in seinem veränderten Symbolgehalt …: Es kehrt ab von der Vorstellung der exakten Kontrollierbarkeit, der Errechenbarkeit, der Planbarkeit und Steuerbarkeit (Verleysdonk/Vogel 1991: 43)“ hin zu einem „zyklischen Prozeß von Entwicklung, Erprobung und Revision (Brinckmann 1987: 246)“, der „neue Chancen der Benutzerpartizipation (Daniel/Striebel 1993: 211)“ eröffnet.

Denn selbst die intelligenteste Softwarelösung wird nur einen Bruchteil der erhofften Zeit- und Qualtitätsgewinne erzielen, wenn ihr die Akzeptanz der Fachkräfte versagt bleibt (Kreidenweis 1997b: 117).

5.1.7 Eigengestaltbarkeit

Andreas Dvorak (1995a: 1) unterscheidet zwei Orientierungen bei Sozialwesensoftware:

Einerseits werden geschlossene Computerprogramme favorisiert, die eine strukturelle Abänderung durch die AnwenderInnen nicht zulassen, auf der anderen Seite werden Programmstrukturen angestrebt, welche so „offen“ wie möglich sein sollen, damit der/die AnwenderIn genau abwägen müssen.

Arbeitsplätze in Einrichtungen der sozialen Arbeit sind „an generalistischen Erfordernissen orientiert und häufig durch ein hohes Maß an Autonomie und Eigenbestimmung .. gekennzeichnet. Dem kommt die EDV in ihrer Form als PC und mit der Möglichkeit einer flexiblen, individuell zurichtbaren Software entgegen“ (Bolay/Kuhn 1993: 22). Daher scheint der Einsatz von Standardprogrammen, die durch Scripte oder Makros adaptiert werden können und keine fortgeschrittenen Programmierkenntnisse erfordern, besonders geeignet (vgl. Lehner 1995: 11).

M.E. sollten Anbieter von Sozialwesensoftware daher in Zukunft Branchensoftware in Form von ‘Halbfertigprodukten’ und ‘Bausteinen’ anbieten, die dann durch Sozialarbeiter entsprechend ihrer Aufgaben endgefertigt und modifiziert werden können. Hierzu wäre es notwendig, daß sich die entsprechenden Softwarehäuser weniger am Produkt, sondern eher an der Dienstleistung für die soziale Institution orientieren.

5.2 Zwischenüberlegungen

5.2.1 Implementation von PCs durch Mitarbeiter

In Großorganisationen erfolgen Innovationen meist in der *top down*-Strategie, von oben nach unten durch „vertikale Implementierung“ (Bolay 1993b: 487, Bolay/Kuhn 1993: 20). In dieser Weise wurde auch das Programm PROSOZ in den Sozialämtern implementiert (ebd.).

Eberhard Bolay und Annemarie Kuhn beschreiben in ihrer qualitativen Studie „’Wilde PC’ am Arbeitsplatz“ (1993) hingegen die Einführung von EDV durch die Mitarbeiter selbst, eine „horizontale Implementation von EDV“, ein „Einsickern von unten“ (ebd.: 20, 1994: 30):[55]

> Dabei wird die Analyse der „objektiven“ Bedingungen (Umwelten der Institutionen, deren materielle Ressourcen, technische Aspekte, Arbeitsbedingungen, formale Arbeitsplatzstrukturen) verknüpft mit den „subjektiven“ Bedingungen (z.B. persönliche Einstellungen, Bestrebungen, Wünsche und Ängste der sozial Tätigen samt dem informellen Gefüge ihrer Beziehungen) (Brack 1995: 39).

Bolay/Kuhn gehen davon aus, daß die „individuell-privaten Interessen an EDV“ verbunden mit einem entsprechenden privaten Ressourceneinsatz eine „konstitutive Bedingung“ für eine derartige Implementation waren (ebd.: 21), denn die „Innovatoren“ haben erhebliche Vor-

[55] Auf eine analoge EDV-Einführung an Richterarbeitsplätzen verweist Nack (1988: 47f).

leistungen in Form von finanziellen Vorleistungen, Einsatz von Freizeit und privaten Beziehungen erbracht (ebd.: 82).

Die „Innovatoren“ waren Männer im Alter von 31 bis 41 Jahren, bereits mehrere Jahre an ihrem Arbeitsplatz tätig, an rationellem Handeln orientiert, an fachlicher Weiterqualifizierung und höheren fachlichen Standards interessiert (ebd.: 38 - 40). Die Institutionen waren durch das Prinzip der „kleinen Einheiten“, durch relativ autonome Teams gekennzeichnet (Bolay/Kuhn 1993: 48).

> Was bringt nun Sozialarbeiter und Sozialpädagogen aus verschiedenen Berufsfeldern dazu, in einem nicht-hierarchischen Verfahren an ihren Arbeitsplätzen EDV einzuführen und dafür Ideen, Geld und ‘Privat’-Zeit einzusetzen, ohne materielle oder immaterielle Gratifikationen zu erwarten, sich also nicht als ‘Normalarbeitnehmer’ zu verhalten (Bolay 1993a: 61)?

Die Hauptursache hierfür sehen Bolay/Kuhn (1993: 24) in der „zunehmenden normativen Subjektivierung der Arbeit“ (Baethge 1991: 6), zu der auch „Dynamiken des Sichwohlfühlens in und der Identifikation mit der Arbeit“ sowie „persönliche Entfaltungs- und Selbstverwirklichungsinteressen in und an der Arbeit“ (Bolay 1993a: 62) gehören.[56]

Helmut Kreidenweis (12.5.97) meint zu dieser Studie von Bolay/Kuhn:

> Die Studie ist hervorragend, muss aber mittlerweile als historisch ueberholt angesehen werden (Untersuchungsbasis von 1991). Zu dieser Zeit gab es praktisch noch keine Branchenanwendungen fuer die Sozialarbeit und noch wenig Ueberlegungen auf den hoechsten Ebenen der Aemter. Das ist jetzt voellig anders.

Und an anderer Stelle:

> Die bislang im Sozialwesen noch häufig anzutreffenden selbst- oder fremdprogrammierten Individuallösungen werden gegenüber den Branchenprogrammen stark an Bedeutung verlieren (Kreidenweis 1994: 37, 1997: 116).

Trotzdem zeigt die Studie m.E., daß ein Bedarf an arbeitsplatzbezogener Software in der sozialen Arbeit besteht.

5.2.2 Künstliche Intelligenz und Expertensysteme

Expertensysteme stellen einen Teilbereich der sog. künstlichen Intelligenz (KI) dar (Becker 1992: 22). Diese ist wiederum ein Forschungszweig der Computerwissenschaften (ebd.: 17). Nach der klassischen Definition von Marvin M. Minsky (1968) ist ein System dann zur KI zu zählen, wenn es Aufgaben löst, zu deren Lösung Menschen Intelligenz benötigen (Becker 1992: 20). Allerdings herrscht auch in der KI-Forschung Uneinigkeit darüber, was unter Intelligenz zu verstehen ist (ebd.: 25). Nach dem in den fünfziger Jahren erdachten

sog. Turing-Test gilt ein System dann als intelligent, wenn eine Person bei einem Gespräch mit einem Fernschreiber nicht mehr unterscheiden kann, ob sein Gegenüber ein Mensch oder ein Computer ist (ebd.). Nach dieser Definition würde auch das Programm ELIZA als KI-Programm gelten, das von dem früheren Computerpionier und heutigen Computerkritiker Joseph Weizenbaum entwickelt wurde. Dieses Programm soll eine personzentrierte Gesprächspsychotherapie nach Carl Rogers simulieren.

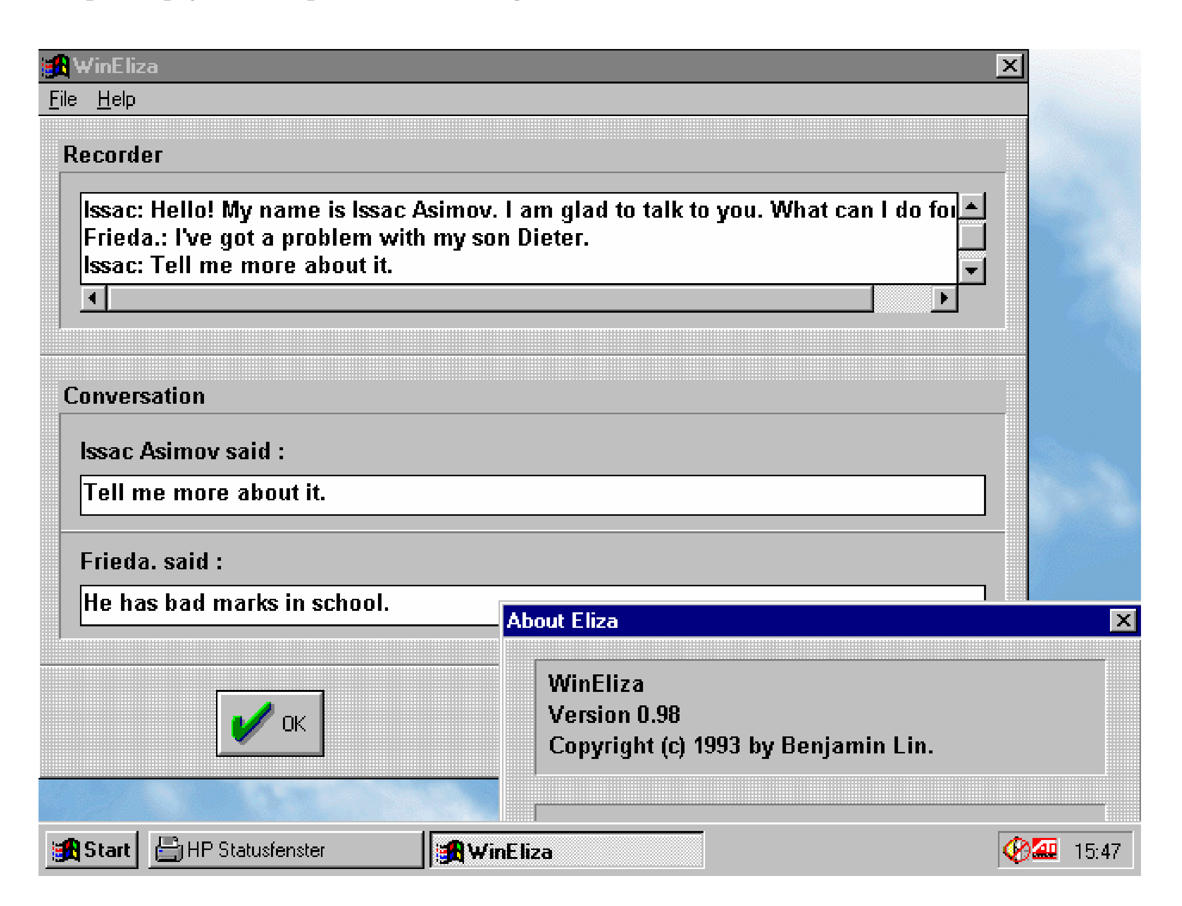


Abb. 2: Bildschirmausdruck einer Konversation mit dem Programm WinEliza

Während derartige Programme eher als Spielerei zu qualifizieren sind, sollen Expertensysteme fachspezifische Problemlösungsstrategien repräsentieren und diese transparent machen (Becker 1992: 22).

> Ein Expertensystem … läßt sich charakterisieren als Programm, das über detailliertes Wissen eines Fachgebietes sowie über Schlußfolgerungsmechanismen verfügt, die einen weitgehend benutzerunabhängigen Umgang mit diesem Wissen ermöglichen (Becker 1992: 32).

---

[56] Vgl. auch den Aufsatz „Ich arbeite gern!“ von Bandemer u.a. (1991: 401).

Expertensysteme verarbeiten Wissen. Dieses „umfaßt die Bereiche des Faktenwissens als Wissen über Objekte, Ereignisse, Zusammenhänge und des prozeduralen Wissens als Wissen über Schlußregeln, Organisation und Anwendung von Wissen“ (Meyer 1992: 171).

> Die Zielvorgabe von Expertensystemen besteht darin, Teile fachspezifischen, formalisierbaren Wissens reproduzierbar und leichter zugänglich zu machen, um somit Personen zu unterstützen, die mit hochspezialisierten und komplexen Wissensbeständen arbeiten (ebd.).

Dabei können Expertensysteme auch mit unsicherem, mit mehr oder weniger wahrscheinlichem Wissen umgehen (Daniel/Striebel 1993: 40). Ein Expertensystem besteht idealtypisch im wesentlichen aus folgenden Komponenten (vgl. Meyer 1992: 172, Becker 1992: 40f):

1. **Wissensbasis:** Dies ist eine Repräsentation von Fakten und Heuristiken des entsprechenden Gebietes in Form von Formalstrukturen.
2. **Schlußfolgerungsmechanismus:** Diese Komponente *interpretiert* durch regelhafte Auswahl und Anwendung der Wissensbasis.
3. **Dialogteil:** Diese Komponente steuert die Interaktion zwischen Benutzer und System.
4. **Erklärungskomponente:** Dieses Modul „rechtfertigt“ dem Benutzer eine Entscheidung, indem es den programminternen Lösungsweg demonstriert.
5. **Wissensakquisitionskomponente:** Dieses Modul ermöglicht die Eingabe neuer Fakten und überprüft die Konsistenz gegenüber der alten Wissensbasis.

Die *Wissensbasis* ist die Grundlage des Expertensystems und wird durch den *Schlußfolgerungsmechanismus* ausgewertet, und zwar „nicht nach streng vorgegebenen, unveränderlichen Abläufen (Algorithmen), sondern nach dem heuristischen Prinzip: Bei jeder anliegenden Entscheidung stehen in der Regel mehrere Wege offen, von denen jeder möglicherweise erfolgreich sein kann“. Die *Erklärungskomponente* dient dazu, dem Anwender diese Schlußfolgerungen transparent zu machen. Der *Dialogteil* dient der anwenderfreundlichen Kommunikation mit dem Expertensystem und die *Wissensakquisitionskomponente* dient der stetigen Aktualisierung des Wissens (Meyer 1992: 172).

Beim Einsatz von Expertensystemen lassen sich verschiedene Nutzungsmodi unterscheiden (Östberg 1988 nach Daniel/Striebel 1993: 223f):

1. **Transaktional:** Der Computer übernimmt die Führung des Dialogs und weist den Benutzer an.
2. **Interaktiv:** Der Mensch erledigt eine Aufgabe mit Hilfe des Expertensystems und führt den Dialog.

3. **Kommentierend:** Der Mensch erledigt eine Aufgabe unabhängig vom Expertensystem und 'hört' es lediglich als zweite Meinung.
4. **Lehrend:** Das Expertensystem lehrt den Menschen bis zu einem bestimmten Grad und dient ihm dann als Handbuch.
5. **Überwachend:** Das Expertensystem überwacht die Tätigkeiten des Menschen und weist ihn nur in Ausnahmefällen auf Gefahren hin.

Barbara Becker (1992: 46 - 50) zeigt einige Charakteristika menschlicher Expertise auf, um Grenzen der Akquisition von Expertenwissen zu verdeutlichen: Die KI-Forschung gehe fälschlicherweise von der „potentiellen Explizierbarkeit und der Strukturiertheit von Wissen aus" und berücksichtige nicht, daß Experten in neuartigen Situationen auch auf ihr „normales Alltagsverständnis" zurückgreifen. Der Unterschied zwischen Anfänger und Experte bestehe nicht in ausgefeilteren Problemlösungsstrategien, sondern in einer komplexeren Vernetzung und problemadäquateren Strukturierung des fachspezifischen Wissens. Das Wissen eines Experten sei kein optimierter Wissensstatus, sondern ein dynamisches Gebilde, das an seine Person gebunden sei. Ein Experte sei im Gegensatz zum Anfänger in der Lage, Wichtiges von Unwichtigem besser zu unterscheiden, auf der Basis unsicherer Informationen relativ genaue Hypothesen zu bilden, bei inkonsistenter Information Lösungswege angemessen zu revidieren, zukünftige Ereignisse zu antizipieren („mentales Probehandeln"), Erkenntnisse durch das Pendeln zwischen unterschiedlichen Abstraktions- und Komplexitätsebenen zu gewinnen und unterschiedliche Problemkonstruktionen zu entwerfen. Da diese Charakteristika menschlicher Expertise nach Becker (1992: 50, 60) bei der Akquisition von Expertenwissen nur eingeschränkt berücksichtigt werden, kann das Expertenwissen von Expertensystemen nur unvollständig abgebildet werden. Hinzu kommt, daß auch bei der Übertragung in Formalstrukturen Informationen verloren gehen. Zudem wendet sich Becker (1992: 91, 66f) gegen das Konzept, nur „partikuläre Problembereiche", „Mikrowelten oder 'geschlossene Welten'" abzubilden:

> Die angenommene und erstrebte Modularität von „Wissenselementen" widerspricht .. der Eigenart menschlichen Wissens, die aus dem Umstand resultiert, daß ein Mensch sich immer schon in bestimmten Situationen und Kontexten befindet. Und dieses „In-der-Welt-Sein" führt dazu, daß selbst das noch so spezifische Wissen eines Experten gesellschaftsabhängig und in lebensweltliche Zusammenhänge eingebettet ist.

Die Aufgliederung von Wissen in spezialisierte Bereiche verunmögliche auch kreative Prozesse, denn diese basieren nach Becker (1992: 92) darauf, „daß Wissen aus anderen Ge-

bieten mit dem jeweiligen Spezialwissen kombiniert und in eine neue Synthese gebracht werden".

Zudem stellt sich die Frage, wer eine Entscheidung eines Expertensystems moralisch verantwortet (vgl. Daniel/Striebel 1993: 219, 250) - der Expertensystembenutzer, der Experte, dessen Wissen eingespeichert wurde, der Wissensingenieur oder gar der Computer?

Aufgrund der begrenzten Möglichkeiten von Expertensystemen plädiert Becker (1992: 125f) dafür, Expertensysteme nur als Hilfsmittel und nur dort einzusetzen, wo sie sinnvoll und brauchbar sind. Der Terminus „Expertensystem" solle dementsprechend durch den Terminus „Entscheidungsunterstützungssystem" ersetzt werden. Dieses Ergebnis korrespondiert mit dem oben skizzierten Prinzip der Aufgabenbezogenheit (siehe Kap. 5.1.2): Technik soll dort eingesetzt werden, wo deren Einsatz möglich und sinnvoll ist (siehe auch Kap. 5.1.1). Sie soll unterstützen - nicht ersetzen.

5.2.3 Expertensysteme in der sozialen Arbeit?

In Industrie, Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung sind schon einige Expertensysteme im Einsatz (vgl. Becker 1992: 32). Es stellt sich daher die Frage, ob es auch in der sozialen Arbeit Unterstützungsmöglichkeiten durch Expertensysteme gibt. Viola Harnach-Beck (1996: 336) sieht durchaus Perspektiven im Zusammenhang mit Expertensystemen in der sozialen Arbeit:

> Ihr wesentliches Leistungspotential besteht darin, das gesammelte aktuelle Wissen und die Lösungskompetenz von Fachleuten - über Computerprogramme - dem Praktiker leichter und schneller zugänglich zu machen. Er erhält damit eine nützliche Entscheidungshilfe.

Ähnliche Vorteile sieht auch Helmut Kreidenweis (1990: 38):

> Wenn man die Begrenztheit individueller Erfahrung und Erkenntnis mit der Möglichkeit der Simulation „nützlicher" Denk- und Verhaltensweisen *vieler* Individuen durch *ein* System in Beziehung setzt, könnte ein Computer als Berater wesentlich reicher an Möglichkeiten sein, als jeder einzelne Sozialarbeiter (Kreidenweis 1990: 38).

Und damit könnte auch etliche Kritik verblassen:

> Was spräche gegen den Einsatz solcher Systeme, wenn ihre Erfolgsquote bei der Diagnosestellung über der von jedem einzelnen Sozialarbeiter läge, da in sie ja die langjährigen Erfahrungen vieler Sozialarbeiter einfließen könnten? Angesichts der hohen Verantwortung, die die Sozialarbeit gegenüber ihrem Klientel besitzt, wiegt das diffuse Argument, die Entscheidung nicht an eine „seelenlose Maschine" abtreten zu wollen, auf der pragmatischen Ebene nur noch wenig (Kreidenweis 1990: 33).

In den USA wurde von E. J. Mullen und J. Schuermann ein Expertensystem entwickelt, das die Entscheidung, bei einer Kindeswohlgefährdung ein Kind aus seiner Familie herauszunehmen, unterstützen sollte. Allerdings stießen die Entwickler dabei auf Wissenslücken (Mattaini/Kirk 1991: 263), und daß Wissen vorhanden ist, ist gerade die Voraussetzung, um dieses mit Expertensystemen abbilden zu können. Außerdem zeigen sich noch andere Grenzen von Expertensystemen (vgl. Meyer 1992: 171; ähnlich Daniel/Striebel 1993: 47 - 49):

- Expertensysteme eignen sich nur für relativ begrenzte, möglichst vollständig operationalisierbare Wissensbestände.
- Unsicheres, vages Wissen und unspezifisches Alltagswissen von Experten ist kaum abbildbar.
- Kreativität und die Übertragung von Problemlösungsmustern auf andere Problemgebiete ist nicht möglich.

Da die soziale Arbeit kein eng begrenztes Wissensgebiet darstellt, vieles schwer operationalisierbar ist, unsicheres Wissen und Alltagswissen beinhaltet und oft kreative Problemlösungen verlangt, scheinen Expertensysteme für die soziale Arbeit nicht realisierbar und sind nach Kreidenweis (1997: 117) auch „nicht in Sicht".

> Immer dann wenn sich die Komplexität von Systemen aufgrund vernetzter und kombinatorischer Zusammenhänge extrem erhöht, scheinen Expertensysteme zur Entscheidungsunterstützung geeignet zu sein. Voraussetzung dafür ist allerdings, daß sich das reale System in einem analytischen Systemmodell abbilden läßt (Daniel/Striebel 1993: 226).

Genau dies trifft m.E. auf die soziale Arbeit zu. Zwar hat es die soziale Arbeit mit hochkomplexen Sachverhalten zu tun, diese werden aber in nächster Zukunft bzw. gar nicht auf Computern abbildbar sein (vgl. Mehlich 1997: 17, 1996: 190). Fazit: Expertensysteme wären in der sozialen Arbeit *sinnvoll*, aber sind nicht *möglich*.

Somit gilt wohl auf unbestimmte Zeit: „Die Komplexität sozialer Arbeit stellt sich erst im Kopf des Sozialarbeiters her" (Maas, 13.5.97). M.E. bestehen daher Perspektiven computergestützter Wissensinformation in der sozialen Arbeit - entgegen Harnach-Beck (1995a: 336) - nicht in Expertensystemen, sondern in einer anderen Form der Wissensrepräsentation - dem Hypertext (siehe Kap. 6.1).

Wenn auch keine *aktive* Entscheidungsunterstützung in der sozialen Arbeit durch Expertensysteme möglich erscheint, ist m.E. eine *passive* Unterstützung durch Informationsversorgung sehr wohl möglich und wünschenswert. So kann wohl festgehalten werden: „Einzelfallhilfe läßt sich maschinell nicht erledigen" (Mehlich 1997: 17) - aber unterstützen.

5.2.4 'Intelligente' Auskunftssysteme

Auch Verleysdonk/Vogel (1991: 163) stellten sich die Frage, ob es nicht möglich sei, „analog zu medizinischen Diagnoseprogrammen auch psycho-soziale Diagnosen durch den Rechner erstellen zu lassen". Aufgrund einer konstruktivistischen Wirklichkeitsauffassung kommen sie zu dem Ergebnis:

> Darum kann uns ein Expertenprogramm allenfalls die Daten über die Situation in Einrichtungen zusammenstellen, Checklisten vorhalten oder auf mögliche Zusammenhänge aufmerksam machen bzw. vor voreiligen Schlüssen (!) warnen, doch es kann nicht … (Verleysdonk/Vogel 1991: 164f).

Eine solche Computeranwendung zwischen einem 'normalen' Programm und einem Expertensystem bezeichnet Kreidenweis (1990: 32) als *intelligentes Auskunftssystem*:

> Im Gegensatz zu Expertensystemen sollen sie nicht selbständig Entscheidungen fällen, sondern Informationen aus komplexen Wissensbeständen für die Entscheidungsfindung leichter zugänglich machen oder spezifische Daten des Benutzers mit gespeicherten Informationen verbinden.

'Intelligente' Auskunftssysteme bieten demnach zwei Funktionen (Kreidenweis 1996: 32):

1. den Zugang zu komplexen Wissensbeständen (Beispiel: Rechtsinformationssystem JURIS) und
2. die Verbindung spezifischer Benutzerdaten mit gespeicherten Informationen (Beispiel: Sozialhilfeprogramm SOLDI[57]).

M.E. sollte ein solches Auskunftssystem allerdings noch ein wenig 'intelligenter' sein und außerdem noch *eigenerhobene Daten* über Klienten, Einrichtungen, regionale Besonderheiten etc., *Gruppeninformationen* wie beispielsweise Dienstanweisungen, Formulare etc. und *Checklistengeneratoren*[58] für das Ausfüllen von Ermessensspielräumen und unbestimmten Rechtsbegriffen beinhalten.

---

[57] Inzwischen wurde vom Verein aktiv e.V. in Kooperation mit dem Institut Haushaltswissenschaft der Universität Hannover ein komfortableres „Beratungssystem Sozialhilfe" für die Bewährungshilfe als Windowsprogramm entwickelt und vom Walhalla-Verlag übernommen (Schendler 1997: 130).

[58] Siehe Kap. 7.1.

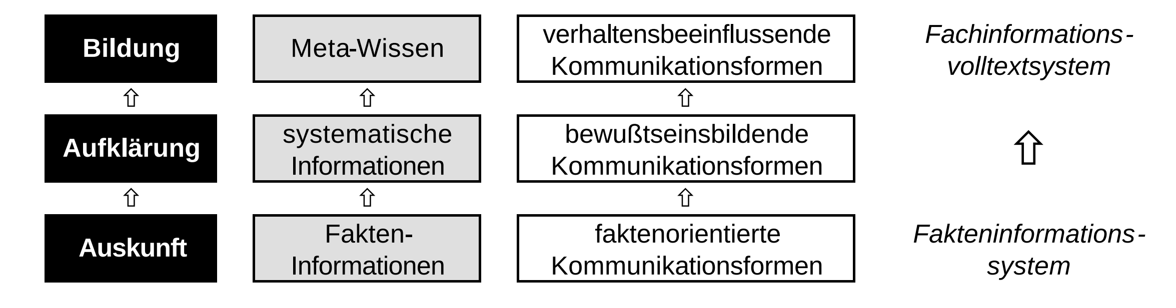
5.2.5 Informationssystemtypen

Was Kreidenweis (1996: 32) ein *intelligentes Auskunftssystem* nennt, läßt sich m.E. technisch in den Kategorien von Hanewinkel/Viefhues (1993: 103 - 108) gliedern:

1. **Fachinformationsvolltextsysteme:**[59] Diese Systeme bestehen aus Volltexten, die über Stichworte und Verknüpfungsoperatoren (UND/ODER) gefunden werden können.
2. **Fakteninformationssysteme:** Diese Systeme basieren auf feldbezogenen Informationseinheiten, die spezifisch für das Informationssystem aufbereitet wurden. Die Abfrage erfolgt feld- und stichwortbezogen und mit Verknüpfungsoperatoren.
3. **Algorithmisch fundierte Informationssysteme:** In diese Systeme werden standardisierte Daten eingegeben, die von einem Berechnungsalgorithmus ausgewertet werden. Außerdem gehören hierzu auch Checklistensysteme, mit denen Lösungsmöglichkeiten erarbeitet werden können.
4. **Diskurssysteme:** Dies sind dialogorientierte Expertensysteme.[60]
5. **Nachrichtensysteme:** Hierzu gehören E-Mail-Systeme und elektronische Schwarze Bretter.
6. **Hilfestellungs- und Verwaltungssysteme:** Hierzu gehören Finanzbuchhaltung, Lohnabrechung, Mitgliederverwaltung etc.

5.2.6 Beratungsformen und Informationssystemtypen

Hanewinkel/Viefhues (1993: 30)[61] ordnen den verschiedenen Beratungsformen (i.w.S.) folgende Informationstypen zu:



Hieraus läßt sich m.E. folgende These ableiten: Je stärker die Beratung zur *Auskunfts*form tendiert, desto eher sind Fakteninformationssysteme zur Unterstützung geeignet, und je mehr

[59] Hierzu sollen auch Hypertexte (siehe Kap. 6.1) gezählt werden. Die Integration von Hypertexten wird durch Verweisanker an Wörtern hergestellt.

[60] Die Systemtypen 4 bis 6 werden nur der Vollständigkeit wegen aufgezählt, sind im folgenden aber irrelevant.

[61] Eigene Darstellung; 4. Spalte vom Verfasser.

die Beratung in Richtung *Bildung* tendiert, desto eher sind Fachinformationsvolltextsysteme zur Unterstützung geeignet (siehe Spalte 4).

5.2.7 Ergebnis: Vier-Informationsarten-Modell

Aus den vorangegangenen Überlegungen ergibt sich folgende Gliederung der Informationsarten im ASD:

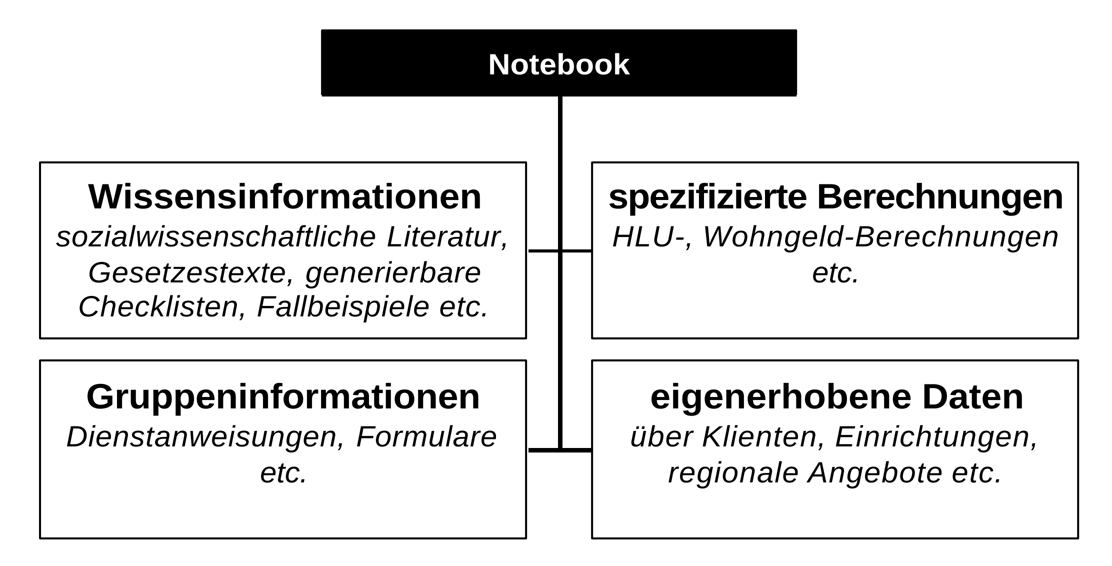


Abb. 3: Vier-Informationsarten-Modell

Diese Informationsarten lassen sich folgenden Informationssystemtypen und Versorgungsarten zuordnen:

Informationsart	Systemtyp	Versorgungsart
Wissens-informationen	v.a. Fachinformationsvolltextsysteme (soz.wiss. Literatur etc.); evtl. Fakteninformationssysteme (Literaturhinweise etc.) evtl. algorithmisch fundierte Informationssysteme (z.B. Checklistengenerator)	zentral[62] + eigene Anmerkungen / eigene Auswahl
Gruppen-informationen	Volltextsystem mit heterogenen Objekten (z.B. Arbeitshilfen in Form von Rastern als erweiterbare Textverarbeitungsdokumente)	zentral + eigene Ergänzungen
spezifizierte Berechnungen	algorithmisch fundiertes Informationssystem	zentral + dezentrale Spezifizierungsdaten
eigenerhobene Daten	Fakteninformationssystem	dezentral

[62] Unter zentraler Versorgung soll eine Ein-Weg-Versorgung *für* den Sozialarbeiter verstanden werden, wie beispielsweise eine Update-Diskette des Gesetzgebers mit dem aktuellen Gesetzestext.

6 Technische Realisierungsansätze

6.1 Hypertext

6.1.1 Einführung

Ähnlich wie Expertenssysteme (siehe Kap. 5.2.2) sollen auch Hypertexte *Wissen repräsentieren*, wenn auch in einer verschiedenen Art und Weise.

Die bekanntesten Hypertexte sind die Windows-Online-Hilfen.

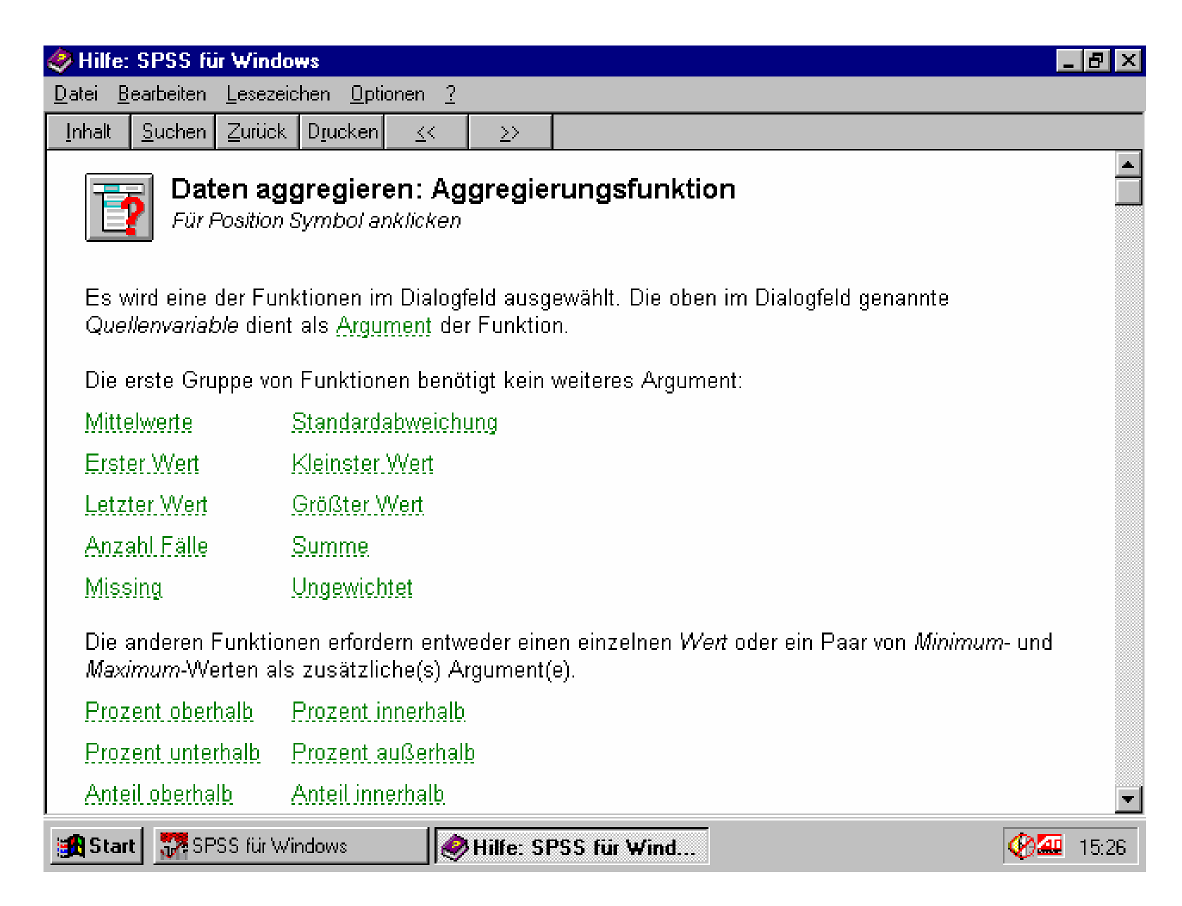


Abb. 4: Bildschirmausdruck einer Online-Hilfe für das Statistikprogramm SPSS

Aufgrund der einfachen Bedienbarkeit des Windows-Hilfe-Programms entwickelte sich dieses in den letzten Jahren zum Standard für elektronische Publikationen aller Art (Münz 1997: 612).



Abb. 5: Bildschirmausdruck einer ‘elektronischen’ Wohngeldbroschüre (BPA 1995)

Am bekanntesten wurde Hypertext durch das Internetsystem *World Wide Web* (WWW). Zwar folgt dieses System einem hypertext-orientierten Ansatz, aber dessen Erfolg „beruht im wesentlichen darauf, Information attraktiv aufzubereiten und weltweit aufrufbar zu machen“ (Münz 1997: 613).[63]

Was aber hat dies alles mit sozialer Arbeit zu tun? Auch ein Informationssystem für ASD-Mitarbeiter könnte m.E. in Hypertextform realisiert werden. Hierzu ein szenarisches Beispiel:

Ein ASD-Neuling soll eine Stellungnahme zur Regelung der elterlichen Sorge bei Scheidung nach § 1671 BGB abgeben. Im entsprechenden Informationssystem ruft er über einen Index den Gesetzestext des § 1671 BGB auf. Im Absatz 2 ist der Begriff *Wohl des Kindes* farblich hervorgehoben. Er klickt mit dem Mauszeiger auf diesen Begriff und gelangt zu einer Übersicht zum Kindeswohl. Dort hat er wiederum die Möglichkeit, zu einer Rechtsprechungsübersicht, zu einer Checkliste, zu Literaturverweisen etc. zu gelangen. Er wählt die Checkliste. Dort fällt ihm der Begriff „Erziehungsfähigkeit“ auf, der ihm lediglich in seiner

[63] Die folgenden Betrachtungen erfolgen völlig unabhängig von den jüngsten Prägungen des Hypertext-Konzeptes durch das WWW.

alltagstheoretischen Bedeutung klar ist. Er klickt den Begriff an und gelangt zu einer Seite mit Zusammenfassungen verhaltenswissenschaftlicher Abhandlungen zu diesem Thema. Der Begriff ist ihm nun klarer, er geht zurück zur Checkliste und überlegt, was im vorliegenden Fall noch zu klären ist usw.[64]

An dieser Stelle ist ein Vorgriff notwendig. Ein solches Informationssystem würde nicht nur aus vernetzten Texten, sondern auch aus eingebundenen Datenbanken und algorithmischen Funktionen (z.B. für einen Checklistengenerator) bestehen. Insoweit greift der Begriff Hyper*text* zu kurz. Um die Einbindung heterogener Objekttypen (Bilder, Videos, Töne, Tabellen, Datenbanken etc.) zu betonen, wird neuerdings auch der Begriff Hyper*media* verwendet (vgl. Kuhlen 1991:14). Das Konzept bleibt allerdings dasselbe und ist unter dem Begriff *Hypertext* bekannter.

6.1.2 Grundlagen

Bei der „Aufbereitung und Verfügbarmachung komplexer Informationen … geht es nicht mehr nur um die Verarbeitung von (Massen-)Daten, sondern um textgebundene Information komplexer Struktur“ (Hanewinkel/Viefhues 1993: 9). Hypertext ermöglicht die hierfür notwendige „Integration von rechnergespeichertem Text“ (Schnupp 1992: 15).

> Hypertext erreicht für textorientierte Datenbestände dasselbe wie Datenbanken für formatierte: die Verknüpfung einzelner Dateien zu einer integrierten Gesamtstruktur (ebd.: U4).

Peter Schnupp (1992: 56) referiert die klassische Definition von *Hypertext* von Ted H. Nelson (1965):

> [Hypertext ist] eine Menge von textuellem oder bildlichem Material, das so komplex vernetzt ist, daß es nicht auf einfache Weise auf Papier dargestellt oder vermittelt werden kann. [Hypertext] ist nützlich, wenn die Querbeziehungen unklar sind; wo die Strukturen oder die abzuliefernden Endergebnisse nicht vollständig bekannt sind; … oder wenn die Dinge in einem ständigen und nicht vorhersehbaren Fluß sind …

Durch Verweise zwischen Texten wird der Dokumentationsbestand zur Wissensbank. „Hypertext ist deshalb eine der wichtigsten Datenhaltungstechniken der Wissensverarbeitung (Schnupp 1992: 15).“

> Die Idee von Hypertext ist es, Texte nicht mehr als rein sequentielles Medium zu begreifen, sondern durch hierarchische und freie *Verknüpfungen* oder *Verweise (links)* zu komplexen Strukturen aufzubereiten (ebd.: 31, vgl. auch Kuhlen 1991: 99).

[64] Selbstverständlich konsultiert der neue ASD-Mitarbeiter in Zweifelfragen seinen Vorgesetzten bzw. sein Team und läßt auch nicht seinem Spieltrieb freien Lauf.

Hypertexte dienen v.a. der „wissensbasierten Recherche“ und der Fachkommunikation (Kuhlen 1991: VII). Sie stellen eine Zwischenstufe zwischen Retrievalsystemen (Fakteninformationssystemen) und Expertensystemen dar, wobei „der Aufbau von Hypertextbasen nicht annähernd so aufwendig zu sein scheint“ und Hypertexte wesentlich transparenter und kontrollierbarer als Expertensysteme sind (Kuhlen 1991: 241f). Ein weiterer Unterschied zu Expertensystemen besteht darin, daß Hypertexte Informationen darstellen, aber nicht interpretieren (Schnupp 1992: 186).
Hyperdokumente lassen sich je nach vorwiegendem Charakter in *Hyperbücher* und *Hyperkarteien* unterscheiden (ebd.: 73, 77). Für den Erstzugriff auf Informationen wird wie bei konventionellen Recherchesystemen eine direkte Suche (ebd.: 67) per Schlagwort benötigt. Erst dann ist es sinnvoll, Verweisen zu folgen.

Zu der Frage, was das Wesen eines Hypertextes ausmacht, gibt es zwei Positionen (vgl. Münz 1997: 105):

1. Hypertext soll eine benutzerfreundliche Recherche ermöglichen (vertreten durch Peter Schnupp).
2. Hypertext ist die Weiterentwicklung stark strukturierter Texte (vertreten durch Rainer Kuhlen[65]).

6.1.3 Hypertext als benutzerfreundliche Recherche

Angenommen man sucht in der Bibliothek der Fachhochschule Mannheim - Hochschule für Sozialwesen sowie in der Bibliothek der Fachhochschule Ludwigshafen Bücher zu einem Thema, die sich nicht präzise über ein Stichwort finden lassen. In der Bibliothek der Fachhochschule Mannheim, die nach dem Prinzip *numerus currens* organisiert ist, ist man gezwungen, über relevante Stichwörter alle entsprechenden Buchsignaturen herauszufinden, um die entsprechenden Bücher im Magazin aufzusuchen und deren Brauchbarkeit abzuschätzen. In der Bibliothek der Fachhochschule Ludwigshafen, deren Bestände nach bestimmten Systematiken/ Klassifikationen organisiert sind, reichen hingegen wenige Signaturen per Kartei, da anschließend Bücher durch Stöbern in der systematischen Gruppe gefunden werden können (vgl. auch Kuhlen 1991: 128).

[65] Rainer Kuhlen ist Professor für Informationswissenschaft an der Universität Konstanz. Sein Hypertext-Buch (Kuhlen 1991) ist nach Münz (1997: 501) der „ausführlichste Überblick … in deutscher Sprache“.

Dieser Unterschied läßt sich auf Suchtechniken in computergespeicherten Informationen übertragen: Datenbanken erfordern ein zielgenaues Suchen („Matching“), während Hypertexte ein exploratives Suchen in einer vorselektierten Menge („Browsing“) erlauben, wobei auch unerwartete brauchbare Informationen gefunden werden können (vgl. Kuhlen 1991: 333). Die zweite Suchtechnik ist besonders dann geeignet, wenn die Problemstellung nicht exakt formuliert werden kann (ebd.: 57). Der Leser eines Hypertextes kann

> über eine **„fish-eye“**-Perspektive den näheren **Kontext** detailiert explorieren und die entferntere Information nur vage aufnehmen, oder er **„zoomt“**, so weit er will und wie tief das System es ihm erlaubt in das gesamte Material des Hypertextes, … oder er vertraut sich einem vom Autor vordefinierten **Pfad** an, begibt sich also auf eine **„guided tour“**, die ihn kontrolliert von Einheit zu Einheit führt, so daß er sich auf systematische Weise Wissen … aneignen kann, oder er kann in dem gesamten Material nach eigenem Belieben und Können **„browsen“** und **navigieren**, ohne daß hoffentlich das passiert, was man schon fast existenzialistisch **„lost in hyper space“** nennt.[66]

Gute Hypertext-Systeme ermöglichen zudem „auch Endbenutzern einen interaktiven Aufbau sowie die Fortschreibung von Hypertext-Dokumenten (Schnupp 1992: 16)“ oder zumindest die Möglichkeit von Anmerkungen.

[66] Kuhlen 1991: 6; Fettdruck im Original, kennzeichnet den Hypertext-Jargon, siehe EDV-Glossar.

6.1.4 Hypertext als Weiterentwicklung stark strukturierter Texte

Hypertexte sollen nicht lediglich die Leistungen von Texten simulieren, sondern Leistungen aufgrund eigener Funktionalität erbringen. Dabei sollen sie herkömmliche Texte nicht ersetzen, sondern ergänzen (ebd.: 5).



Abb. 6: Bildschirmausdruck eines Hypertextes über Hypertext (Münz 1997)

Nach Rainer Kuhlen (1991: 27) ist Hypertext ein „Medium der nicht-linearen Organisation von Informationseinheiten“.[67] Allerdings ist weder ein Text vollständig linear, noch ist ein Hypertext vollständig nicht-linear. Auch ein herkömmlicher Fachtext enthält wie ein Hypertext Verweise, z.B. in Form von Fußnoten.[68] Allerdings ist das Verfolgen von Verweisen in Fußnoten bzw. das damit verbundene Springen im Text mühsam. Im Hypertext hingegen ist dies ohne Zeitverzug möglich (Kuhlen 1991: 1).

> Die Möglichkeit, sich in ein beliebiges Thema unverzüglich und beliebig weit vertiefen zu können, gehört zu den Hypertext-Visionen. Kein langes Blättern, kein Griff in ein anderes Regal, kein Gerenne in eine andere Bibliothek mehr, sondern nur ein Mausklick oder ein Tastendruck. **Verfüg-**

[67] Aufgrund dieser Nichtlinearität wäre das Hypertextkonzept auch besonders zur Abbildung des sog. ökosozialen Ansatzes geeignet (vgl. auch Mattaini/Kirk 1991: 263).

[68] Siehe Fn. 68 (Beweis!).

> **barkeit der Information im Moment der Konzentration und des spontanen Interesses. Das soll den „informationellen Mehrwert“ (Kuhlen) von Hypertext gegenüber herkömmlicher Informationsbeschaffung begründen** (Münz 1997: 204, Hervorhebung im Zitat).

„Eine Hypertextverknüpfung referenziert nicht nur, sondern realisiert (Kuhlen 1991: 1).“ Somit kann Hypertext auch als Weiterentwicklung stark strukturierter Bücher verstanden werden (Münz 1997: 105).

> Aus Texten mit textimmanenten, Kohäsion erzeugenden Mitteln werden „informationelle Einheiten“ (Kuhlen) mit EDV-technisch ausführbaren Verknüpfungsankern. Die hypertextspezifischen Verknüpfungen leisten dabei nichts grundsätzlich Neues. Es sind keine willkürlichen, sondern semantisch begründbare, argumentative Verknüpfungen. Neu ist deren EDV-unterstützte Ausführbarkeit (Münz 1997: 106).

Dadurch erhält Hypertext einen interaktiven dialogischen Charakter (Kuhlen 1991: IX).

Hypertexte erheben einen „Anspruch auf kognitive Plausibilität“ (ebd.: 99), d.h. es wird angenommen, „daß intellektuelle Prozesse beim Menschen nicht-linear organisiert seien und daher eine nicht-lineare Darstellung von Wissen in Hypertexten kognitiv plausibler sei als eine lineare Darstellung wie sie in Texten überwiegt“ (Kuhlen 1991: 335).[69]

> Verknüpfungen herstellen und festhalten zu können, sind wesentliche Intelligenzleistungen: zum einen, Ähnlichkeiten, Gegensätze, allgemein semantische, argumentative oder nur assoziative Bezüge zwischen unterschiedlichen Objekten oder Ereignissen erkennen zu können, zum andern aber auch, diese oft nur flüchtigen assoziativen Einblicke, Gedankenblitze dauerhaft und damit verfügbar, zum Bestandteil des aktiven Gedächtnisses machen zu können (ebd.: 99).

Wenn die Annahme richtig ist, daß Wissen im Gehirn nicht-linear organisiert ist, dann wäre Hypertext die effizientere Form der Wissensaufnahme, da bei Texten der „’Umweg’ über lineare Präsentationsformen“ genommen wird (Kuhlen 1991: 182).

> Einer der Hauptgründe der Begeisterung für Hypertext ist der Grundgedanke, daß die Hypertext-Navigationstechniken mit den kognitiven Prozessen der Informationsaufnahme besser korrelieren als die Lesetechniken bei linearen Medien (Münz 1997: 400).

Auch unter der Annahme, daß unter Lernen das „Einbetten neuer Strukturen in schon bestehende zu verstehen“ ist, scheint Hypertext das geeignetere Medium zur Wissensaufnahme (vgl. Kuhlen 1991: 193).

> Wenn der Lernende, so die Argumentation, einen neuen Wissensgegenstand in einer vernetzten Umgebung kennenlernt, fällt ihm die Einordnung dieses Wissensgegenstandes in sein eigenes, vernetztes Wissen leichter (Münz 1997: 401).

Oder kurz: Vernetzte Texte für vernetztes Denken (ebd.). Allerdings sind diese Annahmen strittig. Ein Gegenargument besagt, „daß sich der Hypertext-Leser seine 'Leselinie' erst selbst bahnen muß, was Zeit und Energie kostet" (Münz 1997: 402) und ein anderes, „daß zwei Netze, zumal wenn sie polyhierarchisch strukturiert sind, schwieriger zu integrieren sind als eine lineare Struktur in das bestehende Netz" (Kuhlen 1991: 56).

Bisherige Studien deuten daraufhin, daß Hypertext besonders dann geeignet ist, „wenn ein bestimmtes Vorwissen vorhanden ist und wenn hohe Lernmotivation vorausgesetzt werden kann (ebd.: 211)". So ergab z.B. die sog. Schnotz-Studie (1987), daß Personen mit höherem Vorwissen größeren Nutzen von diskontinuierlichen Texten hatten, und Personen mit geringerem Vorwissen bevorzugten kontinuierliche Texte (Münz 1997: 406).

Derzeit werden Hypertexte am erfolgreichsten für Online-Hilfen zu Softwareprodukten eingesetzt (Windows-Online-Hilfen). Auch dort dienen die Hypertexte nicht der Erstvermittlung von Wissen, sondern als Ergänzung (ebd.: 409).

Nach Münz (1997: 405) sind Hypertexte v.a. in zwei Stadien der Wissensaufnahme geeignet:

> 1. Zu Beginn der Beschäftigung mit einem neuen Gebiet. In diesem Stadium unterstützt die freie Navigation das Erwachen von Interesse und damit die kognitive Bereitschaft, sich näher auf das Gebiet einzulassen.
> 2. In einem fortgeschrittenen Stadium des Wissens. Wer sich auf einem Gebiet erst einmal auskennt, wird die Möglichkeiten von Hypertext gezielt und souverän nutzen können, da er weiß, wonach er sucht, wenn er ein solches System benutzt (Hypertext als benutzerfreundliche Recherchetechnik) (Münz 1997: 405).

Gegen Hypertexte wird eingewandt, daß sie Wissen kontextlos fragmentieren und isolieren (Kuhlen 1991: 79). Angesprochen ist damit die hypertextspezifische Kohärenz. Unter Kohärenz wird die „semantische und thematische Stimmigkeit von Informationsobjekten" v.a. von Texten verstanden (ebd.: 335). Allerdings ist beim Verstehen von Informationen nicht nur der Kontext des Autors, sondern auch der Kontext des Rezipienten entscheidend.

> Hypertext radikalisiert den schon für Texte zutreffenden Kohärenzbegriff, indem die Relevanz von Wissen von der Rezeption des „Lesers", seiner kognitiven Ausstattung und seinen situativen Gegebenheiten abhängig gemacht wird (ebd.: 276).

---

[69] Für den Verfasser ist diese Erkenntnis evident, denn seine Mitschriebe während des Studiums bestanden überwiegend aus Stichworten und mehrfach verweisenden Pfeilen.

> Fein strukturierte Hypertexte bieten die Möglichkeit, Information nicht nur auf eine Art, sondern auf verschiedene Arten, über verschiedene Ebenen, in unterschiedlichen Zusammenhängen zu vermitteln (Münz 1997: 403).

Somit bieten Hypertexte mehr Zugänge, um Verstehen zu ermöglichen.

Alle genannten Vorteile von Hypertext bedingen nach Kuhlen (1991: 334) einen „**informationellen Mehrwert**“:

> Informationeller Mehrwert wird im Prozeß der Informationsarbeit dadurch erzeugt, daß Wissensobjekte, z.B. Texte, durch entsprechende Verfahren der Auswertung (Inhaltserschließung, Wissensrepräsentation) aufbereitet, veredelt, umgeformt werden.

Diese Mehrwerteffekte entstehen v.a. durch die Verknüpfungen (ebd.: 123).

Nicht zu unterschätzen ist außerdem die Tatsache, „daß der Umgang mit Hypertext zunächst einfach Spaß macht“ (Kuhlen 1991: Xf).

> … Assoziatives Browsing ist die Lust bei Hypertext - kontrolliertes Navigieren, kontrollierbar durch die Anzeige der Arten der Verknüpfung, die Disziplin. Beides zusammen führt zum erwünschten Erfolg, jenseits von Zwang und Chaos (ebd.: 123). …
>
> Der theoretische und kognitive Status von Hypertexten mag in vieler Hinsicht offen sein, in emotionaler Hinsicht sind die Weichen längst gestellt (ebd.: Xf).

Und gerade da Sozialarbeitern der Umgang mit theoretischem Wissen schwer fällt[70], könnte ein bißchen Verführung hierzu wohl nicht schaden. Vielleicht könnte der Computer so zu qualifizierterer Sozialarbeit ‘verführen’. Aber selbstverständlich ist der Sinn des Einsatzes von Hypertexten nicht, bloße Neugierde oder einen Spieltrieb zu befriedigen.

Hypertext bietet die Möglichkeit, Informationen in unterschiedlichen Komplexitätsniveaus anzubieten, oder um einen sozialarbeiterischen Slogan zu verwenden: Der Hypertext holt den Benutzer dort ab, wo er steht. Insoweit verblaßt auch das Argument, der Computer beinhalte Herrschaftswissen, denn wenn der Computer verschiedene Eingangsschwellen bereithält, dann macht er gerade vermeintliches Expertenwissen auch für andere erreichbar.

6.1.5 Probleme von Hypertexten

Ausschnitthaft sollen einige Probleme im Umgang mit Hypertexten genannt werden:

- Beim Navigieren in Hypertexten muß der Nutzer sich stets außer mit der eigentlichen Objektinformation mit Zugriffswegen und Bedienungsfunktionen beschäftigen. Diese „kognitive Überlast“ („cognitive overload“) kann zu einer „informationellen Kurzsichtig-

[70] Dies ist eine Beobachtung des Verfassers während des Studiums und der Praktika (vgl. hierzu auch Krieger 1994: 285).

keit“, einer oberflächlichen Aufnahme der Informationen führen[71] - zu Flüchtigkeit statt Substanz (vgl. Münz 1997: 101).

- Beim Navigieren in Hypertexten besteht die Gefahr, die Orientierung zu verlieren („getting lost in hyperspace“) (Kuhlen 1991: 127).
- Beim Browsing besteht die Gefahr, daß die Mitnahmeeffekte so stark werden, daß das ursprüngliche Ziel aus dem Auge verloren wird („Serendipity“-Effekt) (ebd.: 129).

Trotz dieser Probleme überwiegen die Vorteile von Hypertexten m.E. bei weitem.

6.1.6 Notwendigkeit der Erweiterung von Hypertext

Für ein Informationssystem in der sozialen Arbeit reichen Hypertexte - i.S.v. Texten mit Verknüpfungen - m.E. nicht aus (siehe auch Kap. 6.1.1). Vielmehr müßten in entsprechenden Hypertexten Datenbanken (z.B. für Einrichtungen etc.) sowie Algorithmen in Form von Skripten (z.B. um einen Checklistengenerator zu realisieren) eingebunden werden können. Da Hypertextsysteme i.d.R. auf einem Datenbanksystem basieren (Kuhlen 1991: 18), scheint auch die Gesamtrealisierung eines Informationssystems auf der Basis eines Datenbanksystems mit einer entsprechenden Prozedursprache am sinnvollsten.

6.2 Lösung mit „HyperCard“?

Das bekannteste Hypertextsystem ist *HyperCard* von *Apple* (Schnupp 1992: 20), in das eine leistungsfähige Programmiersprache, *HyperTalk*, eingebunden ist (ebd. 70). HyperCard wurde ab 1985 von Bill Atkinson für Apple-Macintosh-Rechner entwickelt, und wurde seit 1987 standardmäßig mit jedem Macintosh mitgeliefert. Durch HyperCard wurde Hypertext zu „einem Spielfeld für das breite Publikum (Kuhlen 1991: V)“. Es ist das „ideale Werkzeug zum *inkrementellen Prototypen*“ bzw. *evolutorischen Prototyping* (vgl. Kap. 5.1.6) und ist Autoren- und Lesesystem zugleich (vgl. Schnupp 1992: 105, 187), so daß der Benutzer auch Änderungen vornehmen kann (vgl. Kap. 5.1.7). Dieses Verwischen zwischen Entwickler und Anwender führt m.E. zu einem anderen, einem ‘anarchistischeren’ Herangehen an den Computer, bei dem die Gestaltbarkeit im Mittelpunkt steht und die Grenzen des Machbaren für den Benutzer nicht wie bei Standard-PCs durch Standardprogramme gesetzt werden.

[71] Begriffe von J. Conklin (1987), nach Kuhlen (1991: 125).

Grundelement bei HyperCard ist eine Karte, die Volltext oder auch Datenbankfelder enthalten kann. HyperCard erfüllt somit zusammen mit seiner Prozedursprache HyperTalk die Anforderungen der benötigten Informationssystemtypen (vgl. Kap. 5.2.7):

Informationssystemtyp	Realisierung mit HyperCard
Fakteninformationssysteme	Karte mit Datenbankfeldern
Fachinformationsvolltextsysteme	Karte mit Volltext
algorithmisch fundiertes Informationssystem	Prozedursprache HyperTalk

Somit könnten alle notwendigen Informationssysteme mit HyperCard in einem System integriert werden. Allerdings ist HyperCard bislang nur für Apple-Macintosh-Rechner verfügbar - nicht für PCs.

6.3 Realisierung auf PC mit HTML und Java?

Bei PCs liegt die Lösung nahe, ein Hypertextsystem mit der inzwischen populären Internetdokumentenbeschreibungssprache HTML und der entsprechenden Skriptsprache Java zu implementieren. Diese Sprachen werden inzwischen auch für Anwendungen verwendet, die nicht für das Internet konzipiert sind und offline betrieben werden. So wurde beispielsweise an der Fachhochschule Nürtingen (Durwen 1997: 34, Springer-Verlag 1996) ein „Digitaler landschaftsökologischer Atlas Baden-Württemberg“ auf CD-ROM erstellt, der z.T. auf HTML basiert und mit einem Internet-Browser gelesen wird.

Allerdings ist HTML, auch unterstützt durch diverse Entwicklungshilfen, m.E. zu schwierig für den Endbenutzer, so daß das Prinzip der Eigengestaltbarkeit (siehe Kap. 5.1.7) verletzt wäre. Dies trifft noch in viel stärkerem Maße für die Skriptsprache Java zu, denn diese ist der schwierigen Programmiersprache C++ nachgebildet.

6.4 Realisierungsmöglichkeiten auf PCs

Da die notwendigen Informationssysteme auf PCs nicht mit einem System realisiert werden können, sind verschiedene Plattformen notwendig:

Systemart	Realisierungsmöglichkeit	Beispiel
Fakteninformations-systeme	einfaches Datenbankverwaltungs-programm	FileMaker
Fachinformations-volltextsysteme	(reines) Hyper**text**system	Windows-Hilfe-Programm[72]
algorithmisch fundierte Informationssysteme	Tabellenkalkulationsprogramm, Programmiersprachen	EXCEL-Tabelle

[72] Mit Hilfe eines normalen Textverarbeitungsprogramms und einem sog. WinHelp-Compiler kann ein Hypertext generiert werden, der mit dem Windows-Hilfe-Programm gelesen werden kann.

Bei einer derartigen Realisierung geht allerdings ein entscheidender Vorteil, nämlich die schnelle Verfügbarkeit von Informationen aufgrund der Integration in ein Gesamtsystem mit Querverweisen, verloren.

6.5 Lösung mit „FileMaker“?

Eine Alternative zu HyperCard stellt auf PC eingeschränkt das Datenbankverwaltungsprogramm FileMaker[73] dar. Mit Datenbankverwaltungsprogrammen können Fakteninformationssysteme und mittels deren Skript- oder Makrosprache können beschränkt auch algorithmisch fundierte Informationssysteme realisiert werden. Die Vorteile von FileMaker Pro 3.0 formuliert ein Trainingsbuch:

> Keine andere Datenbank kombiniert so viel Leistung mit einer so einfachen Handhabung wie Claris FileMaker. …
>
> Zugegeben, es gibt leistungsfähigere Pakete - das Dumme ist nur, dass die allerwenigsten Käufer in der Lage sind, diese Funktionen auch auszuschöpfen. …
>
> Filemaker ist traumhaft einfach zu bedienen (Up To Date 1996: 2, 10f).

FileMaker stellt m.E. einen angemessenen Kompromiß zwischen Leistung und Handhabbarkeit dar und ermöglicht so auch Sozialarbeitern die Modifikation von Anwendungen (vgl. Kap. 5.1.7). Helmut Kreidenweis (16.5.97) verwirft jedoch diese Idee:

> Das geht nach meiner Auffassung völlig an der Praxis vorbei. Was Sie als einfach empfinden (die Konfiguration von Filemaker oder ähnlichen Programmen), ist fuer mindestens 70 Prozent der Praktiker ein unüberwindliches Hindernis. Wie sonst überall auch braucht die Sozialarbeit eine spezielle Branchensoftware die - und da ist Ihr Ansatz richtig - in gewissen Bereichen flexibel sein muss.

6.6 Ergebnis: Hochflexible Branchensoftware sinnvoll

Eine geeignete technische Basis für ein Informationssystem in der sozialen Arbeit scheint bisher nicht verfügbar. Ein entsprechendes System sollte auf einem Datenbanksystem basieren und komfortable Hypertext-, Datenbank- und algorithmische Funktionen bereithalten. Inhaltlich sollten für ein solches System vorkonfigurierte Module (Sozialleistungsberechnungen, Gesetzestexte, Literaturdatenbanken etc.) verfügbar sein. Anpassungen sollten auf verschiedenen technischen Ebenen möglich sein (Text-, Funktions- und Datenbankebene). Anbieter von Sozialwesensoftware sollen m.E. eine derartige *hochflexible Branchensoftware* anbieten, einschließlich ent-

[73] Auf FileMaker basieren beispielsweise auch „Ragazzi FM - Die Jugendhilfedatenbank“ (vgl. Kreidenweis 1996: 248, 360) sowie die Aktenführungssoftware „KLEVAL“ (vgl. Brack 1996: 18).

sprechender Dienstleistungen für die Sozialarbeiter, die die Anwendungen am Arbeitsplatz endkonfigurieren.

7 Interviews

7.1 Vorführbeispiel: Checklistengenerator zu § 1666 BGB

Um im Rahmen der Interviews eine beispielhafte rudimentäre Anwendung vorführen zu können, wurde ein Checklistengenerator zu § 1666 BGB auf der Basis von FileMaker Pro 3.0 entwickelt. Die Checkliste ist dem Buch „Psychosoziale Diagnostik in der Jugendhilfe“ von Viola Harnach-Beck (1995a: 245 - 248) entnommen. Die Bezeichnung ‘Checklisten*generator*’ wurde gewählt, um zu verdeutlichen, daß mit diesem Programm eine *einzelfallspezifische* Checkliste generiert werden kann.

Dabei wurde folgendes Szenario zugrundegelegt: Ein Sozialarbeiter im ASD hat zu klären, ob in einer Familie, die beharrlich keine Hilfe zur Erziehung möchte, bereits die Schwelle zur Kindeswohlgefährdung nach § 1666 BGB überschritten ist. Zwar sprechen einige Anhaltspunkte dafür, aber der Sozialarbeiter ist sich bei der Bewertung noch unsicher. Um sich Klarheit zu verschaffen, hält er einen Hausbesuch für zweckmäßig. Vorher überlegt er sich, welche Aspekte bei diesem Hausbesuch noch zu klären sind. Hierbei soll ihn der Checklistengenerator unterstützen. Er kann zügig die einzelnen Fragen durchgehen und dabei mit dem Anklicken entscheiden, ob sie einen Sachverhalt umreißen, der im vorliegenden Fall noch zu klären ist. Auf Knopfdruck stellt der Computer die Liste zusammen und druckt sie aus. Diese kann der Sozialarbeiter nun zum Hausbesuch mitnehmen und ihm dort als Gesprächsunterlage dienen. Nach dem Gespräch erkennt der Sozialarbeiter, daß eine wichtige Frage in dem Kriterienkatalog fehlt. Diese ergänzt er.

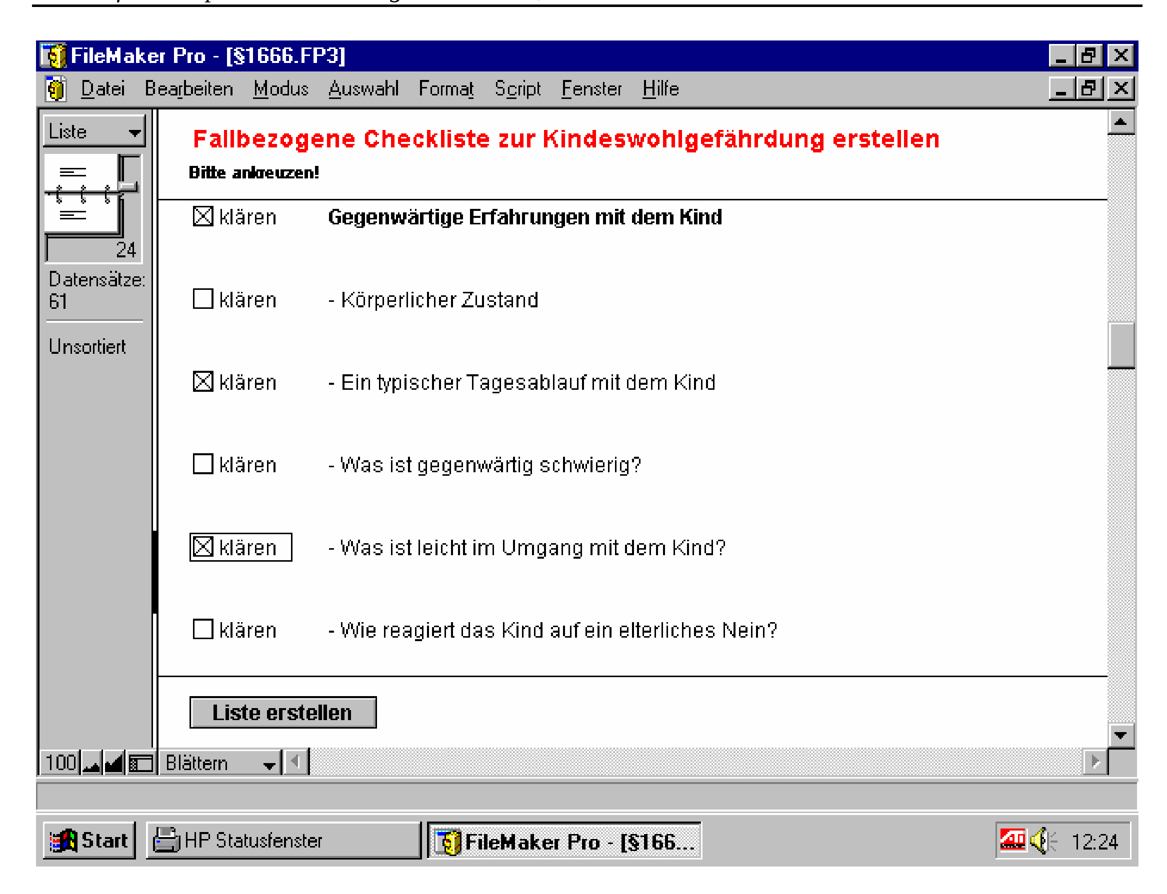


Abb. 7: Bildschirmausdruck des Checklistengenerators zu § 1666 BGB

Die Checkliste in Form eines Programms ersetzt nicht einen Erhebungsbogen[74] auf Papier, sondern ist etwas qualitativ anderes, denn sie fordert vom Sozialarbeiter reflexive Entscheidungen, Entscheidungen zweiter Ordnung, nämlich ob die jeweils genannte Frage für die Ausgangsfrage im vorliegenden Einzelfall Relevanz besitzt und somit noch der inhaltlichen Klärung bedarf (vgl. auch Gärtner-Harnach/Maas 1987: 120). Das Programm soll einen Kriterienkatalog anbieten, der den Blick für den Einzelfall schärfen soll, und kann so den Sozialarbeiter möglicherweise auch ein wenig mehr zur Einzelfallbezogenheit erziehen (vgl. auch Maas 1996a: 125).

Hinweis zum Programm: Die Applikation enthält einen Mangel. Wenn eine Frage innerhalb eines Klärungskomplexes angewählt wird, müßte automatisch die zugehörige Überschrift zum Ausdrucken markiert werden und wenn die Überschrift eines Klärungskomplexes angewählt wird, müßten alle zugehörigen Fragen zum Ausdrucken markiert werden. Da es sich bei dieser rudimentären Anwendung nur um einen Prototyp zu Anschauungszwecken handelt und die technische Umsetzung auf der Grundlage des Basisprogramms nicht möglich

[74] Zur Problematik von Erhebungsbögen siehe Gärtner-Harnach/Maas (1987: 112 - 118), Maas (1996a: 124f).

war, wurde dieser Mangel in Kauf genommen.

7.2 Interviewpartner

Folgende Personen wurden interviewt:*

- Herr D, ASD-Mitarbeiter
- Herr B[75], ASD-Leiter, Stadtjugendamt
- Herr H, ASD-Leiter, Stadtjugendamt
- Herr L, ASD-Leiter, Kreisjugendamt
- Herr K[76], ASD-Leiter, Stadtjugendamt

7.3 Vorbemerkungen zum Interviewleitfaden

Da die Interviews Ideen induzieren sollten, ließen sich Fragen, die auch Antworten entsprechend der sozialen Erwünschtheit provozieren („Halten Sie es für nützlich, daß …“), nicht vermeiden. Die Interviews sollten möglichst frei gestaltet werden, um die Ideen nicht durch Vorgaben zu ersticken. Zu den technischen Umsetzungsmöglichkeiten wurden keine Fragen gestellt, da hier kaum Anworten zu erwarten waren.

Im Verlaufe der Interviews wurde der Einleitungstext mehrfach modifiziert, um darin gängige Computerkritik zu antizipieren, damit diese nicht zum Hauptthema der Interviews wird. Allerdings erwies sich diese Strategie z.T. als kontraproduktiv. So nahmen Interviewpartner die Computerkritik auf, um sie noch detaillierter darzustellen. Beim Abhören der Aufzeichnungen wurde deutlich, daß die Interviewpartner dem Interviewer bestimmte Einstellungen unterstellten. Daraufhin wurde gezielt persönliche Meinung in den Interviewtext eingebaut, um Irritationen zu vermeiden und um die Interviewpartner nicht zu computerkritischer Überzeugungsarbeit zu provozieren.
Auch die Vorstellung des Sozialarbeiters mit dem Notebook unterm Arm wurde aufgrund von Reaktionen vom Anfang des Interviews an das Ende verschoben. Die Vorstellung des

---

* In dieser Fassung der Diplomarbeit wurden die Namen anonymisiert.

[75] Aus dem Interview mit Herrn B sind im folgenden keine wörtlichen Zitate wiedergegeben, da die Kassettenaufzeichung aufgrund eines Bedienungsfehlers mißlang. Dies ist besonders deshalb bedauerlich, da Herr B das vorgetragene Konzept sehr positiv beurteilte und zahlreiche Anregungen gab.

[76] Da Herr K von sich aus Anregungen gab, wurde auf den Interviewleitfaden weitgehend verzichtet.

Programms „C&S Klient“ wurde ebenfalls weiter nach hinten verlagert, damit nicht dieses Programm, sondern der Checklistengenerator den Ersteindruck prägt.

Der Einleitungstext wurde zudem stellenweise umformuliert, um Mißverständnisse, die sich beim Abhören der Kassetten offenbarten, künftig zu vermeiden. Außerdem wurden unergiebige Fragen modifiziert bzw. durch Fragen zu neu aufgetauchten Aspekten ersetzt.

Dieses Vorgehen war m.E. legitim, da vorrangig nicht ein Vergleich, sondern das Ergebnis der Gesamtexploration in Form von Ideen von Interesse war.

7.4 Interviewleitfaden

Guten Tag, Herr …!

… [Smalltalk/Aufwärmen]

Zuallererst möchte ich mich bedanken, daß Sie sich Zeit für mich nehmen. Das Interview soll etwa 60 Minuten dauern und hat zum Ziel, sinnvolle Computerunterstützungsmöglichkeiten im ASD aufzuspüren. Ich würde das Interview gerne auf Kassette aufnehmen; sind Sie damit einverstanden? …

Kurz zum Ablauf: Zuerst möchte ich Ihnen gerne kurz meine Ideen vorstellen; das dauert etwa 5 Minuten. Später möchte ich Ihnen eine kleine rudimentäre selbstentwickelte Anwendung sowie ein verbreitetes kommerzielles Programm vorstellen. Anschließend möchte ich gemeinsam mit Ihnen in einem Dialog auf der Basis Ihres Erfahrungsschatzes sinnvolle Computerunterstützungsmöglichkeiten im ASD aufspüren.

Sind Sie damit einverstanden? … Dann zuerst zu meinen Vorüberlegungen:

Um Irritationen vorzubeugen, möchte ich vorweg meine eigene Position aufzeigen. Ich bin weder ein euphorischer Computerfanatiker noch kann ich das Entfremdungspotential eines Diktiergerätes erkennen. Für mich bringen Computer weder das Heil noch bedeuten sie das Ende der Menschheit. Ich bin vielmehr an der Grenzlinie dazwischen interessiert: Wo ist der Computereinsatz möglich und sinnvoll und wo nicht?

Die Computerunterstützung in der sozialen Arbeit soll sich m.E. strikt an den Aufgaben orientieren. Um dies zu gewährleisten, lege ich meinen Betrachtungen folgendes Szenario zugrunde: Ein vorbildlicher erfahrener Sozialarbeiter hätte einen PC mit entsprechender Software zur Verfügung, besitze die notwendigen Bedienungs- und Programmierkenntnisse und bekäme entsprechend viel Zeit zur Verfügung, um den PC-Einsatz hinsichtlich seiner Arbeitsvollzüge optimal gestalten zu können. Wie würde dieser Sozialarbeiter dann den Computer einsetzen?

Es geht also um Computerunterstützung, nicht um computerisierte Sozialarbeit, denn - wie Udo Maas sagt: „Die Komplexität sozialer Arbeit stellt sich erst im Kopf des Sozialarbeiters her.“ Der Computer soll auch nicht ständiger Begleiter beim Beratungsgeschehen sein, sondern der Vor- und Nachbereitung dienen und bei Einzelfragen beigezogen werden können. Der Computer soll nicht in Konkurrenz zur sog. Beziehungsarbeit treten.

Mich interessieren v.a. Unterstützungsmöglichkeiten jenseits von bürotechnischen Hilfen; nämlich Unterstützungen zur Qualifizierung von Beratungs- und Entscheidungshandeln durch die informationstechnische Zurverfügungstellung von Fachwissen und Daten. Denn Computerunterstützung in der sozialen Arbeit beruht m.E. nicht so sehr auf Informations*verarbeitung*, sondern auf Informations*bereitstellung*. Solche Informationen lassen sich m.E. in vier Informationsarten gliedern - wenn Sie sich bitte die Grafik ansehen würden:

1. Wissensdaten (aufbereitete sozialwissenschaftliche Literatur, Gesetzestexte, Gesetzeskommentare, Checklistengeneratoren etc.),
2. spezifizierte Berechnungen (HLU-, Wohngeld-Berechnungen etc.) für überschlägige Schätzungen und zur Durchsetzungshilfe von Sozialleistungsansprüchen,
3. eigenerhobene Daten (über Klienten, Besonderheiten von Einrichtungen etc.),
4. Gruppeninformationen (Dienstanweisungen, Formulare etc.).

Dabei stellt sich oft die Frage, welche Vorteile der Computereinsatz gegenüber Büchern, Akten, Karteien und handschriftlichen Verfahren bietet. Dieser Vorteil besteht m.E. v.a. in der Möglichkeit, schneller, präziser, flexibler auf eine größere Informationsbasis zugreifen und Daten schneller,

> präziser, zeitnäher und arbeitssparender aktualisieren zu können. Ist der KJHG-Kommentar beispielsweise auf dem Computer des Sozialarbeiters gespeichert und steht nicht nur als Loseblattsammlung im Büro des ASD-Leiters, ist der tatsächliche Zugriff darauf erheblich wahrscheinlicher.
>
> Ausgehend von der Unterstützung bürotechnischer Tätigkeiten wird m.E. schrittweise auch eine Unterstützung im fachlichen Bereich möglich sein.
>
> Damit sich die Computernutzung optimal an den Aufgaben orientieren kann, sollte eine Anwendung möglichst 'evolutionär' entwickelt werden, d.h. daß Erfahrungen im Umgang mit der Anwendung wiederum in die Weiterentwicklung einfließen. Außerdem sollte eine Anwendung möglichst viele eigengestaltbare Elemente enthalten, d.h. für den Sozialarbeiter möglichst flexibel einsetzbar sein.

Dies sind stark verkürzt meine Vorüberlegungen. Möchten Sie diese irgendwie kommentieren? Bitte sagen Sie mir auch, wenn Sie diese Gedanken für völlig verfehlt halten. … Was halten Sie von dieser Einteilung der Informationsarten? …

Zu Beginn der Diplomarbeit habe ich mir verschiedene Programme angesehen, die für das Sozialwesen verfügbar sind. Dabei mußte ich feststellen, daß diese Programme fast ausschließlich verwaltungstechnische Tätigkeiten unterstützen. Daraufhin habe ich mir überlegt, ob es auch im fachlichen Bereich Unterstützungsmöglichkeiten gibt. Als Ergebnis dieser Überlegungen entstand ein rudimentäres Programmbeispiel. Zugrunde liegt dabei eine Checkliste aus dem Buch „Psychosoziale Diagnostik in der Jugendhilfe" von Frau Prof. Dr. Harnach-Beck. Dabei habe ich mir folgende Situation vorgestellt: Ein Sozialarbeiter hat die Aufgabe zu klären, ob in einer Familie bereits eine Kindeswohlgefährdung vorliegt oder nicht. Er überlegt sich nun, was noch zu klären ist, um eine Entscheidung treffen zu können. …[77] Hierbei soll ihn diese Anwendung unterstützen.

… [Vorführung des Checklistengenerators zu § 1666 BGB] … *3 Minuten*

Im ASD gibt es in der Vormundschafts- und Familiengerichtshilfe ja noch ähnliche Arbeitsvollzüge. Können Sie sich auch dort ähnliches vorstellen? … Haben Sie Ideen, wie eine solche Checkliste anders aufbereitet werden könnte? … Denken Sie, daß Checklisten oder Erledigungshinweise die Arbeitvollzüge verbessern oder beschleunigen können? …

… [freie Exploration] …

Ich habe mir nun überlegt, wie eine solche Checkliste in ein Gesamtinformationssystem eingebunden sein könnte. Dies möchte ich Ihnen gerne an einem Szenario verdeutlichen:

> Ein ASD-Neuling soll eine Stellungnahme zur Regelung der elterlichen Sorge bei Scheidung nach § 1671 BGB abgeben. Im entsprechenden Informationssystem ruft er über einen Index den Gesetzestext des § 1671 BGB auf. Im Absatz 2 ist der Begriff *Wohl des Kindes* farblich hervorgehoben. Er klickt mit dem Mauszeiger auf diesen Begriff und gelangt zu einer Übersicht zum Kindeswohl. Dort hat er wiederum die Möglichkeit, zu einer Rechtsprechungsübersicht, zu einer Checkliste, zu Literaturverweisen etc. zu gelangen. Er wählt die Checkliste. Dort fällt ihm der Begriff *Erziehungsfähigkeit* auf, der ihm lediglich in seiner alltagstheoretischen Bedeutung klar ist. Er klickt den Begriff an und gelangt zu einer Seite mit Zusammenfassungen verhaltenswissenschaftlicher Abhandlungen zu diesem Thema. Der Begriff ist ihm nun klarer, er geht zurück zur Checkliste und überlegt, was im vorliegenden Fall noch zu klären ist usw. usf.
>
> Selbstverständlich konsultiert der neue ASD-Mitarbeiter in Zweifelfragen seinen Vorgesetzten bzw. sein Team und läßt auch nicht seinem Spieltrieb freien Lauf.

Was halten Sie davon? …

… [freie Exploration] …

Nun möchte ich Ihnen gerne das Programm „C&S Klient" vorstellen. Dieses Programm folgt nicht dem Vier-Informationsarten-Modell, das ich vorhin vorgestellt habe, sondern unterstützt vorwiegend verwaltungstechnische Abläufe. Allerdings

[77] Zum Szenario siehe Kap. 7.1.

zeigt das Programm beispielhaft den derzeitigen Stand der Computerunterstützung auf. Ich halte das Programm nur beschränkt für brauchbar, v.a. weil es datenschutzrechtliche Probleme aufwirft; aber bitte urteilen Sie selbst.
Erläutern möchte ich Ihnen dieses Programm an einem Beispiel. Dabei ist zu beachten, daß das Programm für Lebensberatungsstellen konzipiert wurde. Es gibt allerdings auch eine ASD-Version. … Stellen Sie sich also vor, Herr Hiebler kommt nach langer Zeit wieder zu Ihnen in die Beratung. …[78]
… [Vorführung der Programmfunktionen von „C&S Klient“; besonderer Hinweis auf die eigengestaltbaren Elemente (veränderbare Schlüssel, Editoren) des Programms]
… *9 Minuten*
Haben Sie Fragen zu diesem Programm? … Das Programm wirft datenschutzrechtliche Probleme auf. Was halten Sie ansonsten davon? …
… [freie Exploration] …
Wenn Sie sich vorstellen, Sie sind ASD-Mitarbeiter, bekommen einen Computer mit der notwendigen Software, besitzten die notwendigen Bedienungs- und Programmierkenntnisse und bekämen die notwendige Zeit, um Anwendungen so gestalten zu können, daß der Computer ihre tägliche ASD-Arbeit optimal unterstützen würde. Wie würden Sie den Computer bzw. die Anwendungen dann gestalten? Welche Anwendungen würden sie dann programmieren und wie würden diese aussehen?
… [freie Exploration] …
Sehen Sie Vor- oder Nachteile bei der Informationsversorgung durch den Computer gegenüber Büchern, Akten und Karteien? …
… [freie Exploration] …
Wenn Sie an die tägliche ASD-Arbeit denken, halten Sie es dann für nützlich, wenn der Computer folgendes bereithält:

- Informationen über das überregionale Angebot von Jugendhilfeeinrichtungen
- Literaturhinweise
- Literatur (Gesetzeskommentare, aufbereitete verhaltenswissenschaftliche Literatur in strukturierter Form)
- verhaltenswissenschaftliche Forschungsergebnisse (qualitative Fallbeispiele mit Lösungen, empirische Daten)
- Rechtsprechung (z.B. zum Kindeswohl)
- Hinweise und Entscheidungshilfen zum Datenschutz (z.B. zur Weitergabe von Informationen)
- Berechnungsprogramme für Sozialleistungen

… [freie Exploration] …
Weitere Fragen:

1. Halten Sie es für nützlich, wenn der Computer durch den HzE-Entscheidungsprozeß hindurchführt und dabei Erledigungshinweise gibt? Evtl. als Lernhilfe für ASD-Neulinge?
2. Haben Sie Ideen, wie eine Computerunterstützung in den Prozeßschritten *Vorbereitung der Entscheidung*, *Entscheidung*, *Hilfeplanerstellung* und *Fortschreibung des Hilfeplans (Evaluation)* aussehen könnte?
3. Halten Sie Textbausteine für Stellungnahmen an das Vormundschafts- oder Familiengericht für nützlich? Und für den Hilfeplan?
4. Fallen Ihnen bisher nicht angesprochene Bereiche der ASD-Arbeit ein, in denen der Computer Unterstützungsmöglichkeiten bietet (z.B. in der Trennungs- und Scheidungsberatung)?

[78] Zum Szenario siehe Kap. 4.5.1.

5. Kann eine bessere Informationsversorgung durch Computerunterstützung auch qualitativeres Arbeiten ermöglichen? Kann die Arbeit durch Computerunterstützung schneller erledigt werden?
6. Wie flexibel und veränderbar sollten die Anwendungen für den Sozialarbeiter bzw. für eine Arbeitsgruppe des Jugendamtes sein?
7. Was halten Sie hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit von ASD-Anwendungen für wünschenswert?

… [freie Exploration] …

[Gegen Ende des Interviews:]

Ich möchte Ihnen gerne ein Szenario aus der Literatur - von Bernhard Meyer[79], einem Professor an der evangelischen Fachhochschule Darmstadt - vortragen:

> Wenn man die Leistungsfähigkeit von Laptops in Rechnung setzt und eine Kommunikationssteckdose in jedem Haushalt unterstellt, dann kann die Sozialarbeiterin künftig mobil vor Ort Zugriff auf alle Informationen haben, die sie bisher im Sozial- oder Jugendamt bekam. Sie kann die Sozialhilfeberechnung sofort vornehmen oder nach einem Betreuungsplatz suchen. Hilfsmittel für Behinderte kann sie sofort mit Preis, Artikelnummer, Lieferfristen erfahren. Sie kann wieder aufsuchende Sozialarbeit realisieren und anschließend in ihrem Heimbüro die notwendigen Berichte auf den Computer diktieren, der eine Spracherkennung integriert hat.

Was halten Sie davon? …

… [freie Exploration] …

[evtl. Vorführung der CD-ROM „REHADAT“ (IW 1997) bzw. der CD-ROM „Medienpädagogik 1997“ (SWF/LfK 1997)[80]]

… [freie Exploration] …

Ich danke Ihnen für das Gespräch.

… [Smalltalk, Verabschiedung]

7.5 Auswertung der Interviews

Die Auswertung der Interviews erfolgte in qualitativer Weise, indem die entsprechenden Interviewpassagen thematisch gegenübergestellt und inhaltlich zusammengefaßt wurden. Die Interviewpassagen wurden „literarisch“ geglättet. Ergänzungen wurden durch eckige Klammern gekennzeichnet.

7.5.1 Programm „C&S Klient“

Das Programm C&S Klient (siehe Kap. 4.5) wurde den Interviewpartnern vorgeführt, und danach wurden sie zu ihrer Meinung dazu befragt. Herr B hatte grundsätzlich einen positiven Gesamteindruck von diesem Programm.

a) Datenschutz: Herr D, Herr B und Herr H äußerten datenschutzrechtliche Bedenken zum Einsatz des Programms C&S Klient.

Z.B. **H:** Ich habe .. Sachen entdeckt, die ich nicht gut finde, nämlich daß ein unbearbeiteter Transfer zwischen fallbezogenen Daten und der Statistik stattfindet, ohne daß die Verantwortung des Sozialarbeiters dazwischengeschaltet ist. … Es muß eine Trennung geben und darf auch keine Rückkopplung zu einem einzelnen Fall geben; es muß eine Einbahnstraße sein.

b) Funktionsumfang des Programms C&S Klient

---

[79] (1997: 125).

D: Im Moment arbeiten wir noch mit der Karteikarte, da steht im Prinzip alles das [im Programm gespeicherte] darauf. Die Karteikarte kann dann natürlich auch im PC erscheinen.

H: Spontan habe ich nichts gefunden, was von der Funktionalität mehr bringt als ein gut geführter Terminkalender und eine gut geführte Akte.

K: Das, was Sie jetzt gezeigt haben, sind Dinge, die wir i.d.R. auf einem Personalbogen vorne in der Akte ‘drin haben.

[80] Bildschirmausdrucke im Anhang.

c) Statistikfunktionen des Programms C&S Klient

D: [Arbeitsplatz]übergreifende Statistiken werden gemacht, aber nicht von jedem einzelnen, sondern [diese] werden von einer Arbeitsgruppe mit zwei Soziologen als Sozialberichte o.ä. ausgeworfen. Das ist ein Anwendungsbereich, den benötigt nicht jeder.

H: Zu einer sinnvollen Sozialarbeit gehören auch kleinere Erhebungen, wobei ich auch Problemindikationen[81] für interessant halte, so z.B. bei HzE leistungsauslösende Faktoren. Das kann der Alkoholismus der Eltern sein. … Ich halte es für wichtig, Kategorien zu bilden, allerdings muß die Wahl der Kategorie in der fachlichen Verantwortung eines Sozialarbeiters liegen.

d) Dokumentationsfunktionen des Programms C&S Klient

H: Ich würde diesen C&S Klient nicht benutzen - gefällt mir nicht. Wir müssen in der Verwaltung bestimmte Vorgänge aktenmäßig, d.h. auf Papier festhalten, weil es Dokumente sind. Ein Hilfeplan ist ein Dokument, das ich auf Papier brauche, oder ein Leistungsbescheid ist ein Dokument, das auf Papier erstellt werden muß. Daher halte ich es nicht für sinnvoll, zwei Medien gleichzeitig zu benutzen.

K zu der Merkmalsdokumentationsfunktion: Bei den Geschichten wird es kritisch, weil hier die Einzelfallwürdigung zu kurz kommt. Z.B. beim Thema Alkohol: Das ist in vielen Fällen ein Problem, aber es ist nicht automatisch ein relevantes. Die Frage ist nicht, säuft jemand oder säuft er nicht, sondern hat seine Form des Saufens Problemcharakter. Hier ist eher die Frage, was löst man damit aus, wenn man das Praktikern in die Hand gibt.

K zu der Tätigkeitsdokumentationsfunktion: Das ist dann eine Möglichkeit der Arbeitskontrolle. Ich denke, so etwas ist notwendig.

e) Handhabbarkeit des Programms C&S Klient

H: Das Programm C&S Klient zeigt eine Menge von Dingen; es dauert sicher lange, bis man das halbwegs kapiert - ein bißchen kompliziert. Man muß ein Freak sein, damit man sich weiter damit beschäftigt.

L: Das ist etwas für Computerfreaks. Das kostet mehr Zeit, als es etwas bringt. … Ich denke, das ist nicht sehr hilfreich. … Eine Voraussetzung wäre, daß Sozialarbeiter in der Computerhandhabung sehr fit sind und daß sie die Daten ständig pflegen - jeder ‘Handgriff’ muß hier eingegeben werden.

d) Aufgabenangemessenheit des Programms C&S Klient

L: Das halte ich nicht für sehr hilfreich. So ein Programm könnte ich mir bei einem Massengeschäft vorstellen, wenn täglich 50 Klienten auftauchen - bei einer Bank, irgendwo wo nur ein kurzer Austausch erfolgt, wo ich im Kopf nicht den Überblick über die Daten behalten kann, wo ich darauf angewiesen bin, daß ich sehr schnell Zugriff auf die Stammdaten eines Klienten oder Kunden habe. Dort könnte ich mir so etwas vorstellen, aber bei unserer Arbeitsstruktur ist es weitgehend überflüssig.

K: Dieses Programm könnte bei ASDlern in den falschen Hals kommen. In einer Beratungsstelle, die 500 Leute im Jahr berät, braucht man so etwas, von meinen Mitarbeitern erwarte ich jedoch, … daß sie solche Dinge nicht nachschauen müssen.

Herr K wies zudem daraufhin, daß die Beurteilung dieses Programms vom Grundverständnis der ASD-Arbeit abhängig ist. Das entsprechende Zitat findet sich in Kap. 3.3.4.

[81] Vgl. auch Harnach-Beck 1995a: 30, Ziff. 5.

Auswertung: Das Programm C&S Klient wirft datenschutzrechtliche Bedenken auf. Es zeigt keine zusätzliche Funktionalität gegenüber herkömmlichen Arbeitsmitteln. Statistikfunktionen sind zwar sinnvoll, allerdings weniger für den einzelnen ASD-Mitarbeiter. Da die Aktenführung auf Papier zwingend erforderlich ist, würde die Nutzung des Programms eine überflüssige doppelte Aktenführung bedeuten. Das Programm ist schwer handhabbar und setzt hohe EDV-Bedienungskenntnisse voraus. Es ist den Aufgaben eines ASD-Mitarbeiters nicht angemessen. Diese Beurteilung ist allerdings abhängig vom Grundverständnis der ASD-Arbeit.

Fazit: Der Einsatz des Programms C&S Klient scheint nicht sinnvoll.

7.5.2 Checklistengenerator zu § 1666 BGB

Den Interviewpartnern wurde der Checklistengenerator zu § 1666 BGB (siehe Kap. 7.1) vorgeführt, und anschließend wurden sie zu ihrem Eindruck befragt.

H: … [Das Programm] macht insofern Sinn, als daß man sich relativ schnell mit einer relativ komplexen Fragestellung auseinandersetzen muß. Ich finde es o.k., wenn es an dieser Stelle aufhört, wo sie es aufhören lassen; sie dürften nicht weitermachen. … Bedenklich wäre ein … [Indexschema] für die Kindeswohlgefährdung, wie bei einem Neugeborenen, das nach einem bestimmten Schema durchgecheckt wird: wie ist der Muskeltonus, wie ist die Atmung usw.

… [Der Checklistengenerator] ist eine gute Arbeitshilfe, um mir möglichst viele Punkte, an die ich denken muß, in der Auseinandersetzung zu vergegenwärtigen und schnell abrufbar zu machen. Das ist auch eine Möglichkeit zur Selbstreflektion, um ein Gespräch gut vorzubereiten.

L: Das Verfahren halte ich schon für sinnvoll und hilfreich hinsichtlich von Dingen, die zu tun sind.

… Die Gefahr besteht, daß sich Sozialarbeiter nur auf dieses Schema verlassen, daß der Computer ihnen das Denken abnimmt. Sie schalten den Laptop ein und lassen sich die Fragen ausdrucken - aber eine Sichtweise außerhalb dieses Schemas wird dadurch evtl. verbaut. … Dann müßte wiederum das Schema ausgebaut werden…

… Prinzipiell läßt sich dieses Verfahren [des Checklistengenerators] auf mehrere Bereiche anwenden, z.B. in der Trennungs- und Scheidungsberatung …, und v.a. auch bei der Beratung innerhalb der Sozialhilfe. Wir machen auch den Außendienst und die Beratung für das Sozialamt und dort wären solche Programme sehr hilfreich.

Auch Herr B hielt den Checklistengenerator für sinnvoll. Herr K erkennt einen zusätzlichen Aspekt:

K: Es wäre schon ein großer Fortschritt, wenn ich so … [einen Ausdruck] hätte, und würde das beim Gespräch in der Familie auf den Tisch legen und sagen: „So, jetzt gehen wir ‘mal diese Punkte durch.“ - Transparenz. Ähnlich habe ich das auch schon mit unserem Raster *psychosoziale Diagnose* gemacht.

… Das ist auch eine Form von Meta-Kommunikation, denn die Leute wissen, was ich von ihnen will; es ist auf dem Bildschirm oder auf dem Tisch. Und wenn ich ihnen das schriftlich da lasse, stelle ich auch eine Verbindlichkeit her, denn es verflüssigt sich nicht mit dem gesprochenen Wort, und wenn ich ge-

he, ist es weg, sondern sie können es später noch einmal nachlesen. … Durch eine solche Dokumentation kann Qualität verbessert werden.

… Ein solches Informationssystem sollte sich für unterschiedliche Nutzungsmöglichkeiten eignen. Ob der eine die Fragen ausdruckt oder ob der andere den PC mitnimmt, sollte im methodischen Ermessen des einzelnen liegen.

… Das ist zunächst einmal als Denkhilfe zu betrachten und nicht als Denkersatz. Aber alles, was eine inhaltliche Struktur bietet, ist, wenn es nicht formalistisch verstanden wird, hilfreich.

Auswertung: Checklisten sind hilfreich, da sie die Vergegenwärtigung komplexer Situationen und entsprechender Handlungsschritte unterstützen. Dabei sollte man sich der Grenzen von Checklisten bewußt sein. Interpretieren darf der Computer nicht. Auch in anderen Bereichen, wie z.B. bei der Sozialhilfe, wären ähnliche Unterstützungen sinnvoll. Einzelfallspezifische Checklisten ermöglichen zudem mehr Transparenz gegenüber Klienten.

7.5.3 Computerspezifische Unterstützungsvorteile

In den Meinungen zum Checklistengenerator offenbarten sich auch Fragen nach den computerspezifischen Unterstützungsvorteilen:

H: Ich würde [den Checklistengenerator] benutzen, weil ich gerne mit dem Computer arbeite, man könnte aber eine solche Checkliste genauso gut auf dem Papier erstellen. … Es ist die Frage, ob jemand gerne mit dem Medium umgeht oder nicht. Den Computer halte ich in dem Moment für sekundär.

L: … Solche Hilfsmittel sind im Arbeitsvollzug auch immer schon verwendet worden. Jedes Amt hat da seine eigenen Dinge gestrickt. … Die Form der Checkliste als Programm ist sekundär.

a) Vergleich Computer vs. Kartei/Buch

Die Frage nach den computerspezifischen Unterstützungsvorteilen kristallisierte sich v.a. im Vergleich zwischen Computer und Buch/Kartei heraus.

D: Es wäre hilfreich für mich, wenn ich nicht irgendwo hinlaufen muß, um zu fragen: „Ist das Heimverzeichnis jetzt da? - Nee, das haben wir gerade ausgeliehen; wir wissen aber nicht an wen.“

Ähnlich sah auch Herr B den schnelleren Zugriff auf Informationen als Vorteil. Zudem erläuterte er an einem privaten Beispiel[82], daß die Informationsvermittlung durch die multimedialen Möglichkeiten des Computers nachhaltiger sei. Auch sei das Suchen in Computerdateien einfacher.

H: Gegenüber Karteien gibt es klare Vorteile: So ist die Aktualisierung einfacher, Informationen sind schneller abrufbar, Querverbindungen sind möglich und aufgrund des aktuelleren Standes können Entwicklungen besser abgesehen werden.

Herr Hillegaard äußerte hingegen Zweifel gegenüber dem Computer als Buchersatz:

[82] Herr B verglich dabei die CD-ROM „Sofies Welt“ mit dem entsprechenden Buch.

H: Wissensinformationen leben nicht nur dadurch, daß man sie liest oder abruft, sondern auch davon, daß man sie verarbeitet. Ich denke, die schnelle Verfügbarmachung von Informationen ersetzt nicht das Verstehen und den Transferprozeß, den man leisten muß. Und inwieweit ein Computer hilfreich ist, ein Buch zu ersetzen, das ich von A bis Z durchlesen muß, das ich verstehen muß, mit dem ich mich auseinandersetzen muß… Es ist nicht nur wichtig, Wissensinformationen schnell abrufbar zu machen, sondern sie auch zu verstehen - und das braucht Zeit.

… [Und] an alles, was man auf dem Bildschirm sieht, geht man mit einer gewissen Oberflächlichkeit heran. Etwas zu lesen, ohne es zu kapieren, nützt nichts.

… Möglicherweise ist dies zwar Gewöhungssache, aber m.E. kann der Computer keine Bücher ersetzen. So gut wie ein Buch ist kein PC. Wenn es um das reine Lesen geht, und der Rechner nichts arbeitet, brauche ich den Computer nicht. Das Buch ist leichter und einfacher zu handhaben. Außerdem kann ich es abends mit ins Bett nehmen.

Anmerkung: Die Gegenargumentation wird im Rahmen des Hypertextkonzeptes erläutert und findet sich in Kap. 6.1.4.

b) Schnellerer und wahrscheinlicherer Zugriff auf Informationen

In verschiedenen Kontexten wurde der schnellere Zugriff auf Informationen durch den Computereinsatz angesprochen.

D [Es wäre wünschenswert,] daß Daten, die ich mir ansonsten irgendwie zusammenholen muß, [auf dem Computer] verfügbar sind. Er kann mir Erinnerungen geben, anhand von Checklisten, Urteilen, Kommentaren … Da sehe ich einen sinnvollen Einsatz und auch Arbeitserleichterungen. … Bei Vordrucken wäre es sinnvoll, wenn ich eine Eingabemaske habe und dann auf Knopfdruck ausdrucken kann, und der Computer weiß, für den Vorgang werden diese Daten benötigt.

L: Ich denke schon, daß es eine hilfreiche Sache wäre, wenn man relativ schnell auf Wissensinformationen zurückgreifen könnte. Und ich denke, das ist der entscheidende Vorteil von Computern. … In diesem Sinne kann man m.E. Computer in der Sozialarbeit einsetzen, um sich Informationen relativ rasch holen zu können.

… Verknüpfungen sind natürlich sinnvoll. Und ich denke, je tiefer man dann in die Materie eindringen kann …, um so hilfreicher ist dann ein Programm. … Wenn der Computer nur eine einfache Checkliste bieten würde, würde er nach einer gewissen Erfahrungszeit für einen Kollegen hinfällig werden …, aber je tiefer ein solches System Auskunft über Inhalte gibt, die sich dahinter verbergen, desto hilfreicher ist es.

… Jede Unterstützung durch Informationen wäre nicht hinderlich oder schädlich. Unsere Kollegen haben oft mit dem Problem zu tun, daß diese Wissensinformationen - rechtliche Informationen usw. - auf sehr viele Stellen verteilt sind. Man muß dann sämtliche Fundstellen durchsehen - Literatur, Zeitschriften, Gesetzestexte usw., um dann die notwendigen Informationen herauszufiltern. Und oft unterbleibt dies in der Praxis, weil der Alltag seine eigenen Gesetze und Belastungen hat. Die Gefahr ist dann groß, daß sich Sozialarbeiter untereinander Informationen geben …, und dabei gewisse Trends oder Entwicklungen festgefahren werden. Der eine Kollege berichtet dem anderen, wie er etwas gemacht hat, und der andere Kollege macht das eben dann genauso. … Und dabei ist die Gefahr groß, daß eigene Recherchen unterbleiben - das eigene Nachlesen und das eigene Herausfinden. [Insoweit

stellt der Computer eine Chance dar] …, daß durch schnelleren und einfacheren Zugang Wissensquellen auch abgefragt werden.

c) Unterstützung kreativer Denkprozesse

K: Der Computer bietet die Chance der Unterstützung von kreativen Denkprozessen. Und qualifizierte Sozialarbeit, i.S.v. hochwertiger Informationsverarbeitung, erfordert in hohem Maße Kreativität. … Z.B. kann ich mit der Textverarbeitung eine Momentaufnahme dokumentieren und diese später fortschreiben. Anhand der Veränderung kann ich dann sehen, wie der Denkprozeß gelaufen ist. … Dadurch wird eine prozeßorientierte Arbeitsweise unterstützt.
… Der Prozeß ‘hypothetisieren, überprüfen, verifizieren, modifizieren, ergänzen und verwerfen’ ist eine Informationsverarbeitung und da ist der Computer ein gutes Hilfsmittel.

d) Arbeitsökonomische Vorteile

K: Es kann psychohygienisch entlastend und arbeitsökonomisch sein, wenn ich beim Hausbesuch das Diktiergerät dabei habe und im Auto eine Rohfassung ´reindiktiere oder den Bericht in einen Laptop tippen würde.
… Ich muß dadurch vieles nicht neu machen. Viele ineffektive Abläufe entstehen dadurch, daß Dinge neu gemacht werden, obwohl sie nur neu geordnet oder ergänzt werden müßten.

Auswertung: Der Computer ist Karteien überlegen. Gegenüber dem Buch kann allein die ständige Zugriffsmöglichkeit auf Informationen einen Vorteil begründen. Ob der Computer bei der Informationsvermittlung gegenüber einem Fachbuch Vorteile bietet, ist strittig.
Der einfachere und schnellere Zugriff auf Informationen durch den Computereinsatz ist wünschenswert und kann zu höherer Qualität der Arbeit betragen.
Durch Computereinsatz können kreative Denkprozesse unterstützt werden. Außerdem kann der Computer zu mehr Arbeitsökonomie beitragen.

7.5.4 PC-Qualitätszirkel

Nachdem Herrn D der Checklistengenerator vorgeführt wurde, berichtete er von den Aktivitäten des ‘PC-Qualitätszirkels’ im Stadtjugendamt M.

D: Wir hatten einmal einen Arbeitskreis beim ASD, der nannte sich „Qualitätszirkel für Personalcomputer“, wo ein ähnliches Programm [wie der Checklistengenerator] - zuerst einmal nur im Kopf - entwickelt worden ist, was wir dann tatsächlich haben wollten. Dieses Programm sollte in erster Linie den Bereich Hilfen zur Erziehung unterstützen… Dabei sollten über Querabfragen Checklisten, Gesetzestexte, Heimanfragen, Textbausteine etc. möglich sein. Auch genau in dieser Art und Weise. Es gibt ja kein fertiges Programm. Das Projekt ist gestorben, weil kein Geld da war. Ein Interesse für so etwas ist selbstverständlich da, denn es ist immer sehr mühselig, wenn man doch noch einmal irgendwo nachsehen muß: Was habe ich noch vergessen? Wen muß ich anschreiben? Bei wem muß ich anfragen? Welche Formulare werden verwendet? etc. Wenn man sich auf eine Hilfeart verständigt hat und hat das dann alles auf Knopfdruck, dann ist das schon sehr hilfreich - aber das wären Entwicklungskosten. Ein solches Programm müßte für den ASD in M geschrieben werden, denn andere ASDs sind anders organisiert, so daß nur Bestandteile eines fertigen Programms übernommen werden könnten. … Diese

Sache müßte vor Ort entwickelt werden oder man kauft sie spezifisch für den eigenen Amtbereich ein. Das kostet Geld.

… Die ursprüngliche Idee war, wie man die relativ wenigen Computer im ASD optimal einsetzen kann, denn im Moment sind die Computer hier nichts anderes als Schreibmaschinen. Dieser Qualitätszirkel hat sich überlegt … wie eine Hilfe zur Erziehung aufgebaut ist. [Ein entsprechendes Programm] sollte solche Listen enthalten - Was muß ich alles beachten? Sind die Verwandten einbezogen? Gibt es irgendwelche Krankheiten? Ganz genau diese Geschichte war da mit drin, daß solche Checklisten abgearbeitet werden. Dann, welche Formulare, welche Termine einzuhalten sind; wer wird zu den Fallkonferenzen eingeladen? Diese ganze Kiste sollte da drin sein. Das Ganze mit den entsprechenden Querverbindungen zu den Gesetzestexten, den Amtsverfügungen und den Richtlinien des Landes, bis man am Ende den Beschluß ausdrucken kann. … Aber unter einer Million wird das nicht zu haben sein.

… Das sollte ein Fahrplan von vorne bis hinten sein, … auch für die Altgedienten.

Auswertung: Ein Informationssystem für den ASD sollte Checklisten, Erinnerungs- und Erledigungslisten, Gesetzestexte, Textbausteine und Informationen über Heime beinhalten, wobei diese Informationssystembausteine querverbunden sein sollten. Ein solches Informationssystem muß den Besonderheiten einer Kommune angepaßt werden. Ein derartiges Informationssystem ist sehr kostenaufwendig.

7.5.5 Vier-Informationsarten-Modell

Im Rahmen des Einführungstextes wurde den Interviewpartnern das Vier-Informationsarten-Modell (siehe Kap. 5.2.7) vorgestellt und eine entsprechende Grafik vorgelegt.

H: Das halte ich grundsätzlich für sinnvoll. … Gruppeninformationen [auf PC zu speichern] halte ich für sinnvoll; … statisches Material, bei dem ein Teil vorgegeben wird und durch eigene variable Informationen ergänzt werden kann. Auch dort, wo es gilt, schnell Informationen im Hinblick auf ein bestimmtes Ergebnis zu verarbeiten, halte ich [den Computereinsatz] für eine sinnvolle Sache. … Auch bei „eigenerhobenen Daten“ ist der Computereinsatz sinnvoll, wobei darauf geachtet werden muß, welche Daten erhoben werden.

L: Von der Idee her halte ich dies zumindest für überlegenswert, v.a. diese grobübertitelten Bereiche.

Auch Herr B beurteilte das Vier-Informationsarten-Modell sehr positiv.

K: Ich würde Klientendaten von Einrichtungsdaten strikt trennen, auch aus datenschutzrechtlichen Gründen. Ich würde für Einrichtungsdaten eine eigene Rubrik anlegen.

… [Der Checklistengenerator] könnte auch als Arbeitshilfe für Gefährdungsfälle [und somit zu den Gruppeninformationen] zählen, mit einem Verweis [auf die Wissensinformationen]. Es kann so und so richtig sein, man muß sich nur für ein System entscheiden und dieses dann durchhalten. … Verweise von [den Gruppeninformationen] zu [den Wissensinformationen] sind sehr wichtig.

Auswertung: Die Einteilung der vier Informationsarten scheint grundsätzlich plausibel. Evtl. wären auch weitere Unterteilungen oder andere Zuordnungen sinnvoll.

Herr K merkte zum Begriff *Formulare* im Bereich *Gruppeninformationen* an:

K: Es gibt seltsamerweise unter Sozialarbeitern eine gewisse Formulargeilheit, … hier wäre der Begriff *Arbeitshilfen* besser: mehr methodische und inhaltliche Checklisten und weniger formale. Ich stelle immer wieder fest, daß die Mitarbeiter nach Formalitäten rufen, weil es scheinbar Sicherheit gibt.
… Ich wehre mich immer gegen Vordrucke und Formulare; die werden sofort mißbraucht. Das verführt zum Sammeln von Unnötigem oder zum Weglassen von Wichtigem. … Wir haben z.B. ein Raster *psychosoziale Diagnose*; aber die Begriffe sind immer *Raster* und *Checkliste*, nie *Formular* und *Vordruck*.

7.5.6 Der Sozialarbeiter mit dem Notebook unterm Arm

Die Darstellung der Idee des Sozialarbeiters 'mit dem Notebook unterm Arm' (siehe Kap. 1.1) wurde folgendermaßen beurteilt:

D: Ich denke, daß dies auf jeden Fall eine Utopie ist, einfach ausgehend von der Tatsache, daß eine ganz Reihe von Kolleginnen und Kollegen sich diesem Medium überhaupt nicht nähern, auch nicht annähern wollen, kann das ggfs. für einzelne eine Sache sein, die sie machen oder machen wollen. Sie werden heftiger Kritik ausgesetzt sein, auch meiner Kritik. Ich denke, es ist weniger sinnvoll, durch den Bezirk zu laufen und einen Laptop dabeizuhaben und sich so technisch unterstützen zu lassen. Ich denke nach wie vor, daß die Einzelfallarbeit in erster Linie eine Beziehungsarbeit ist und dabei der Computer gar nichts nutzt. Die Beratung ist auf das begrenzt, was im KJHG steht. Das Buch mitzunehmen ist weitaus leichter und ich denke auch, man findet sich darin schneller zurecht, insofern man das KJHG überhaupt kennt. … Daher kann ich diesen zukünfigen Sozialarbeiter gar nicht sehen, weder als Utopie, als Wunsch noch in der Realität.
Das Jugendamt ist nicht einfach nur ein Friseur, der Dienstleistungen anbietet, sondern auch Eingriffsbehörde. Dadurch entstehen Erwartungen und Ängste. … Wir sind ein Amt, und da ist es wichtig, daß Beziehungsarbeit gemacht wird[83], daß die Leute Schwellen überschreiten und ich denke [der Computer] wäre eine zusätzliche; die würde immer mitgeführt werden, wenn ich den Datensammler dabei habe. Ich halte das nicht für sinnvoll. - Außerdem würden die geklaut werden.
… Ich denke auch, daß dieses Ding für den Durchschnitt unseres Klientels beängstigend wirken würde. Es ist auch nicht zu unterschätzen, inwieweit diese die Erfahrung machen, daß darin eine Menge von Daten gespeichert sind - über mich, die Nachbarn, die ganze Straße, das hat er alles da drin. Ich denke, da wird auf diese Art und Weise Machtfülle demonstriert, die auch zweifelsohne vorhanden ist; da ist Machtwissen drin, in so einem Ding. Da halte ich nichts davon.
H: Ich halte es für wichtig, daß der Klient nicht mit einem Computer konfrontiert wird. Für mich ist es kein erstebenswertes Bild, daß der Sozialarbeiter mit dem Laptop auf der Couch beim Klienten sitzt; dies ist nicht Ausdruck seiner Fachlichkeit. Er sollte seine Zeit mit dem Klienten nutzen, in Kommunikation einzusteigen, Sachverhaltsklärung zu erzielen, Ressourcen zu erschließen usw. und nicht irgendetwas anderes zu machen.
L: Die Frage ist, ob es den Beratungsprozeß eher hindert, wenn der Sozialarbeiter mit dem Laptop in der Familie erscheint… Aber das ist ja nicht unbedingt gedacht.

---

[83] Die Formulierung ist etwas mißverständlich, denn dies könnte so verstanden werden, daß vertrauensbildende Maßnahmen zweckmäßig sind, um Eingriffe zu erleichtern (vgl. hierzu auch Harnach-Beck 1995a: 224, 1995b: 373, Krieger 1994: 181f).

K: Ich kann mir das vorstellen. Viele können es sich nicht vorstellen. Man muß dann schon noch einmal abwägen, ob das zu einer Familie in einer Situation paßt. … Aber prinzipiell könnte dies auch eine Chance sein, in Familien, in denen die Eltern mit solchen Dingen vertraut sind, auch eine Schwelle zu senken. Der Umgang mit Technik könnte in bestimmten Familien, insbesondere bei Jugendlichen, eine Möglichkeit sein, sie über ein solches Medium besser einzubinden - als nur über Reden. … Das ist ähnlich wie beim Video-Home-Training, das in Holland eingesetzt wird. … In einer Familie kann damit ein Interesse geweckt werden, sich mit etwas zu beschäftigen, weil das Medium paßt. … Das ist wie mit der Methode: Die muß zu demjenigen passen, der sie benutzt, und zu demjenigen, auf den sie angewendet wird. Hierfür ist fachliche Verantwortung notwendig.
… Künftig wird das [Mitnehmen des PC in die Familie] wohl eher richtig sein als falsch. Einfach deshalb, weil alle mit diesem Medium vertraut sein werden, und sie sich eher wundern werden, wenn der Versicherungsvertreter und andere mit dem PC kommen und der Sozialarbeiter nicht.

Herr K wies zudem auf einen interessanten Unterschied hin:

K: Soziale Dienste in Städten und Landkreisen haben unterschiedliche Bedingungen. Der Landkreissozialarbeiter ist noch viel mehr darauf angewiesen, in seiner Aktentasche entscheidungsrelevante Informationen zu haben als der städtische, der noch kurz beim Amt vorbeifahren kann. Auch beim städtischen Sozialarbeiter würde der Computereinsatz zur Effektivierung beitragen, aber er hängt nicht so sehr am Tropf. Wenn der Landkreissozialarbeiter in der Gemeinde XY sitzt und sein Amt ist 30 Kilometer entfernt, dann kann er nicht in den Ordner greifen und nach einer Arbeitshilfe schauen, und wenn er in einer Familie sitzt und es geht um Wohngeld, dann muß er die Wohngeldobergrenze parat haben, um empfehlen zu können, einen Antrag zu stellen oder nicht. Der Landkreissozialarbeiter ist aufgrund seiner strukturellen Situation noch viel mehr [auf die Informationsversorgung durch das Notebook] angewiesen als der städtische.

Auswertung: Ob der Notebookeinsatz während des Klientenkontakts sinnvoll ist, ist strittig. Einerseits könnte der Notebookeinsatz Kommunikation und die sog. Beziehungsarbeit behindern, unnötigerweise Macht demonstieren und zudem trifft diese Vorstellung auf Vorbehalte von Sozialarbeitern. Auch reiche in entsprechenden Situationen das KJHG als Informationsquelle aus. Andererseits könnte der Technikeinsatz in manchen Familien gerade einen besseren Zugang ermöglichen. Evtl. wird in Zukunft der Einsatz von Computern derart gewöhnlich sein, daß eher das Nichtbenutzen Befremden auslöst. Eine Informationsversorgung per Notebook könnte insbesondere für Sozialarbeiter in Landkreisen Vorteile bieten.

7.5.7 Szenario von Bernhard Meyer

Die Idee des Sozialarbeiters ‘mit dem Notebook unterm Arm’ wird durch ein Szenario von Bernhard Meyer (siehe Kap. 7.3) erweitert. Dieses wurde den Interviewpartnern vorgelesen.

D: Das ist für mich eine ganz schreckliche Vorstellung, denn dabei fehlt der Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen und dann ist gar niemand mehr da, der mir noch über die Schulter guckt, ob das, was ich mache, sinnvoll und richtig ist.

… Man entfernt sich ja vom Menschsein: Die Leute können mich fragen, was sie wollen und bekommen nie die Antwort: „Das weiß ich nicht, da muß ich zuerst einmal nachfragen …“, sondern bekommen sofort von dem omnipotenten Bezirkssozialarbeiter eine Antwort. Das schafft eine Distanz, die nicht erforderlich ist. Das ist keine Effizienz, sondern eine Entfernung.

Herr B war bei dieser Frage gespalten. Zwar ergäben sich viele Unterstützungsmöglichkeiten durch den Computer, die ständige Präsenz des Computers beim Klientenkontakt wirke allerdings störend. Außerdem könne die implizierte schnelle und omnipotente Hilfe durch den computerunterstützten Sozialarbeiter die Hilfe zur Selbsthilfe behindern. Auch der fachliche Austausch unter den Kollegen und mit der Leitung sei unerläßlich.

H: Das hat mit dem Arbeitsalltag im ASD nichts zu tun. Wir müssen nicht wie der Pharmavertreter eine Palette von 5000 Medikamenten anbieten, sondern wir bieten Verständigung über ganz individuelle Probleme an. Es geht nicht darum, die Person mit einem Maximum an Informationen zu erschlagen. Ich könnte mir auch gar nicht vorstellen, als Sozialarbeiter so zu arbeiten, denn ich bin in der Arbeit so auf den Klienten ausgerichtet, daß ich das nicht nebenher machen könnte. Es fällt mir manchmal sogar schwer, ein Beratungsgespräch zu führen und nebenher Sachen aufzuschreiben. … Das zeichnet ein wenig ein Bild, daß der Sozialarbeiter eine Art Vertreter sozialer Produkte ist; aber das ist nicht so. Ich halte .. [das Szenario] für nicht sonderlich treffend.

L: Das entspricht nicht dem, was gefragt ist. Wir sollen keine Vertreter für irgendwelche Artikel oder Produkte sein, wie es jetzt oft heißt, sondern gefragt sind bei uns nach wie vor Beratungsqualitäten. Zu einer fundierten Beratung gehört natürlich auch ein Wissen, und je besser dieses Wissen ist, auf das man zurückgreifen kann, um so besser wird auch die Beratung sein. Und solche computerunterstützte Methoden erleichtern auch u.U. einen Zugriff auf dieses Wissen. In einem gewissen Rahmen ist das schon hilfreich, aber ein Laptop kann m.E. eine Beratung nicht ersetzen. Und ich denke, es hat auch einmal Zeit, und es ist auch methodisch gesehen hilfreich, eine gewisse Zeit ins Land gehen zu lassen. Man muß nicht an Ort und Stelle, nicht bei jedem Problem zumindest, sofort eine Antwort wissen. Man kann sich auch eine Woche Zeit nehmen, um eine entsprechende Einrichtung ausfindig zu machen. Das ist Zeit für den Klienten, sich noch einmal das Problem durch den Kopf gehen zu lassen, aber auch Zeit für den Sozialarbeiter.

Auswertung: Bei diesem Szenario fehlt der fachliche Austausch und die fachliche Kontrolle. Die schnelle Bereitstellung von Informationen sei nicht wünschenswert, da dadurch Distanz zum Klienten aufgebaut wird, Bedenkzeit verlorengeht und evtl. Selbsthilfe verhindert wird. Das Szenario ist insgesamt den ASD-Aufgaben nicht angemessen.

Anmerkung: In den letzten beiden Unterkapiteln spiegeln sich unterschiedliche Grundverständnisse der ASD-Arbeit wider. Siehe hierzu auch die Bemerkungen von Herrn K in Kap. 3.3.4.

7.5.8 Sozialleistungsberechungsprogramme

Die Interviewpartner wurden gefragt, ob sie Sozialleistungsberechnungsprogramme für nützlich halten.

D: Mit dem ganzen Bereich der Sozialhilfe haben wir nichts zu tun. Es will im ASD auch wohl niemand, daß wir in eine solche intensive Beratung hineingehen - HLU, Wohngeld etc.

… Im Bereich der Sozialhilfe verweisen wir die Leute weiter und das werden wir auch in Zukunft machen. Ich würde nicht anfangen, eine Sozialhilfeberechung zu machen und auch das Wohngeld ist Sache des Sozialamtes. Und so, daß man über den Daumen peilen kann - die Regelsätze hat man so ungefähr im Kopf bzw. die sind in den Richtlinien drin. … Und diese Beratung läßt mehr und mehr nach, das wird alles über das Sozialamt abgewickelt.

Herr B sah die Unterstützungsmöglichkeiten durch Sozialleistungsberechnungen für überschlägige Berechnungen als sinnvoll an, allerdings wolle er nicht, daß seine Mitarbeiter zuviel Gewicht auf wirtschaftliche Sachverhalte legen.

H: Für überschlägige Berechnungen wären entsprechende Programme sinnvoll, damit, wenn ein Klient da ist, ich mir relativ schnell einen Überblick verschaffen kann. Allerdings habe ich die Basisinformationen, die ich im ASD brauche, auch im Kopf.

L: Hier wäre eine Unterstützung sinnvoll, denn der Sozialarbeiter muß eine überschlägige Berechnung der Sozialhilfe machen können, um einschätzen zu können, ob ein Hilfeanspruch gegeben ist, und darf die Klienten nicht nur auf das Sozialamt verweisen… Die Sozialhilfe ist für die Sozialarbeiter ein Randgebiet, in dem sie über Trends nicht so informiert sind wie in der Jugendhilfe. Daher wäre die Möglichkeit, [per Computer] auf Gesetzestexte, Kommentare und Rechtsprechung zurückzugreifen hilfreich.

Auswertung: Der Einsatz von Sozialleistungsberechnungsprogrammen ist im ASD kaum notwendig. Allerdings wäre es sinnvoll, im Zweifelsfall auf Hintergrundinformationen zugreifen zu können.

7.5.9 Arbeitsmittel per PC?

Die Interviewpartner wurden befragt, ob sie eine PC-Unterstützung mit Gesetzestexten, Kommentaren oder Literaturhinweisen für sinnvoll erachten.

D: [Per Computer] auf Gesetzestexte und Kommentare zugreifen zu können, wäre schon sinnvoll. … Zu Urteilen kann ich wenig sagen, da wir hierzu wenig Zugang haben.

… Wir haben momentan die Problematik, daß wir durch das kommende neue Kindschaftsrecht etwas unsicher sind. Wir wissen alle noch nicht 100%ig, wie es aussieht, sondern nur zu 99% und das eine Prozent beinhaltet u.U. eine Fehlberatung. Wenn das neue Gesetz gleich mit einem Kommentar herauskäme, das wäre schon ganz gut…

Herr B erläuterte, daß ein Mitarbeiter eine entsprechende Datenbank mit Urteilen aufgebaut habe und beurteilte eine solche Sammlung als sehr positiv.

H zu Gesetzestexten und Kommentaren: Im ASD-Bereich halte ich das für Quatsch. Wir gehen zwar mit dem KJHG um, wir gehen auch mit anderer Rechtsprechung um, aber unsere Arbeit lebt davon, daß man es versteht, daß man es interpretiert, und daß man es auf den Einzelfall anwendet. Wir gehen nicht tagtäglich oder ständig mit Gesetzen um. … Auch wenn wir bei gerichtlichen Verfahren beteiligt sind, ist es nicht unser Job, uns mit Rechtsprechung und Präzedenzurteilen auseinanderzusetzen, sondern den fachlichen Standpunkt darzulegen. … Das, was ich brauche, habe ich in meinem KJHG drinnen.

H zu Literaturhinweisen: Das könnte Sinn machen; z.B. ständig aktualisierte Fachliteraturhinweise auf einer CD-ROM. Aber nur den Hinweis. Und dann gilt: Ich muß es lesen und verstehen. … Für Gesetzeskommentare gilt das gleiche. Ich muß mich hineinarbeiten.

L: Gesetzeskommentare und Rechtsprechung in Kurzform wären hilfreich.

L zu Literaturhinweisen: Zu bestimmten Fragen oder Themen wäre das sicher hilfreich.

… Die WIS[84] könnte ich mir als Grundstock für Wissensinformationen vorstellen.

L zu Literaturzusammenfassungen: Das ist aber in der Praxis eher weniger hilfreich und notwendig. Da muß man eher Originalliteratur zu Rate ziehen.

K: Für die Mitwirkung in gerichtlichen Verfahren und bei der psychosozialen Diagnose könnten wir dringend Hinweise auf Fachliteratur und Rechtsprechung brauchen.

Wir sind weit davon entfernt, daß wir wissenschaftlich arbeiten, indem wir uns auf Fachliteratur und Rechtsprechung beziehen.

Auswertung: Nach überwiegender Meinung wären Gesetztestexte, Kommentare, Rechtsprechung und Literaturhinweise per PC hilfreich. Literaturzusammenfassungen seien weniger sinnvoll.

7.5.10 Datenschutz per PC?

Die Interviewpartner wurden nach Ideen befragt, wie der PC den Datenschutz unterstützen könnte, wobei beispielhaft eine Entscheidungshilfe zur Datenübermittlung vorgeschlagen wurde.

D: Das ist nichts prinzipiell Neues, denn das wäre nur ein kommentiertes Sozialgesetzbuch, ggfs. durch Beispiele erläutert. Gut ist das in jedem Fall. … Das sind Fragen, die bei uns in der Praxis nur ganz selten auftauchen. Das kann ich gar nicht beurteilen, ob wir das brauchen.

Herr B befand eine solche Anwendung als positiv, wenn auch im Arbeitsalltag Entscheidungssituationen zur Datenweitergabe selten vorkämen.

H: So etwas halte ich für sinnvoll, aber auch datenschutzrechtliche Fragen lassen sich nicht standardisiert beantworten, und ich muß den Transferprozeß letztlich .. [im Kopf] machen.

[84] Damit ist die Datenbank der **W**issenschaftlichen **I**nformations**s**telle für die Jugendhilfe in Baden (eingerichtet an der Fachhochschule Mannheim) gemeint, die Literaturhinweise, Rechtsprechung (Leitsätze) und Spruchstellen beinhaltet.

L: Der Datenschutz ist ein sehr heikles und schwieriges Gebiet, das für sehr viel Verwirrung und Ratlosigkeit in der Praxis sorgt. Wenn hier die Mitarbeiter [computerunterstützt] konkrete Fragen abklären könnten, das wäre schon sehr hilfreich.

Herr D wies außerdem auf einen Vorteil bezüglich des Datenschutzes bei Dateien gegenüber Karteien hin:

D: Der Vorteil [der elektronischen Karteikarten] ist der, daß ich, ohne die Karteikarte ziehen zu müssen, sehen kann, welche Karteikarte ich löschen kann. Das ist ein Vorteil. … Man kann Bereiche sehr unproblematisch herauslöschen, die nichts mehr in der Karteikarte verloren haben - das wird Udo Maas gefallen, der der Auffassung ist, wenn man einen Bereich abgeschlossen hat, … hat auch [der Klient] in der Datei nichts mehr verloren. … Ich sehe das nicht so radikal wie der Udo Maas, aber es ist etwas dran. Das ist bei Karteikarten außerordentlich schwierig, wenn ich anfange, die Karteikarten zu schwärzen.

Auswertung: Entscheidungshilfen zum Datenschutz per PC wären grundsätzlich sinnvoll. Ein Vorteil, den der PC bezüglich des Datenschutzes bietet, ist außerdem die Möglichkeit von Teillöschungen.

7.5.11 Informationen zu Einrichtungen per PC?

Die Interviewpartner wurden befragt, ob sie eine Datenbank über Einrichtungen für hilfreich befinden.

D: Das läuft im Moment so: Entweder man hat das im Kopf, z.B. die örtlichen [Einrichtungen]; wir haben auch ein Heimverzeichnis, in dem Kurzerläuterungen stehen. Aber letztlich erspart das niemandem den Anruf, um zu fragen, habt ihr das Angebot …, könnt ihr das Profil, das ich bei euch anfordern will, bieten. Da muß man sich letztendlich durchfragen. Da spielt es keine Rolle, ob das computerunterstützt ist oder nicht.

Herr B hielt eine solche Anwendung für sehr hilfreich und erklärte, sie forderten schon seit längerem vom Landesjugendamt ein ‘elektronisches’ Heimverzeichnis.

H: Das könnte Sinn machen.

L: Das ist notwendig. Wir haben das als Loseblattsammlung. Allerdings gibt es da ziemliche zeitliche Verzögerungen bezüglich der Neuerungen. Künftig soll das auch auf Diskette gespeichert werden. … Besser wäre es, wenn man die Informationen von einem aktuellen Programm abrufen könnte.

K: Was immer wichtiger wird, ist, daß der Sozialarbeiter eine aktuelle Übersicht über Qualität und Quantität der Angebote hat. … Nicht nur harte Daten, sondern auch ähnlich einer Leistungsbeschreibung. … Ich merke, daß es den Mitarbeitern verständlicherweise schwerfällt, insbesondere im überregionalen Bereich, bei der Heimerziehung z.B., das individuell notwendige Leistungsprofil herauszuarbeiten und abzuchecken, ob mir diese Einrichtung dieses Leistungsprofil bringt.

Wir haben für unsere Mitarbeiter eine Liste gemacht, in der alle wichtigen Kooperationspartner aufgeführt sind; das geht auch über die Jugendhilfe hinaus: Kinder- und Jugendpsychiatrie, Beratungsstellen, sozialpädagogische Familienhilfe, soziale Gruppenarbeit, Gesundheitsamt, stationäre und teilstationäre Einrichtungen, Schulen. M.E. wäre eine entsprechende Datei zu entwickeln auf dem Hintergrund,

was braucht ein Sozialarbeiter im Alltag: Telefonnummern, Anschriften, Grunddaten. … Das wäre unheimlich wichtig im Alltag.

… Ich muß auch wissen, was bietet eine Einrichtung an: Arbeitet eine Beratungsstelle rein verhaltenstherapeutisch, machen sie Familientherapie, machen sie Einzeltherapie, haben sie einen Konziliararzt? Stichwort *Leistungsbeschreibung*…

… Was jeder Sozialarbeiter braucht, ist eine gute Datenbank über die Angebotsstruktur - aktuell, schnell abrufbar, schnell kopierbar. Das wäre wichtig - und das fehlt. … Das ist letztlich ein Teil von Jugendhilfeplanung. Ich brauche eine fortlaufende Bestandsaufnahme, weil sich in diesem Bereich viel verändert.

Auswertung: Eine häufig aktualisierte Datenbank über Einrichtungen und Angebote mit detaillierten Leistungsbeschreibungen wäre hilfreich.[85]

7.5.12 Unterstützungen beim HzE-Entscheidungsprozeß

Die Interviewpartner wurden zu Ideen befragt, wie sie der Computer im HzE-Entscheidungsprozeß unterstützen könnte.

D: Mit Ausnahme, daß [der Computer] auf dem Bildschirm anzeigt, was ich möglicherweise vergessen habe, fällt mir gar nichts ein. Das sind alles sehr spontan ablaufende Prozesse dann im Hilfeplangespräch. - Der kann ja mein Denken nicht ersetzen.

H: Bezogen auf das Verwaltungsverfahren wäre es schon sinnvoll. Auch, damit bestimmte Informationen nicht durch den Rost fallen. … Aber ich werde nie standardisiert eine HzE begründen können.

… Man könnte so etwas wie eine automatische Wiedervorlage einsetzen und eine Checkliste für das HzE-Verfahren entwickeln. Man könnte viel machen, aber es endet dort, wo es um individuelle Sachverhalte geht.[86]

Auswertung: Zur Unterstützung des HzE-Entscheidungsprozesses wären Erledigungs- und Erinnerungslisten per PC sinnvoll.

7.5.13 Unterstützung zur Schwelle erzieherischer Bedarf - Gefährdung

Die Interviewpartner wurden befragt, ob sie sich eine Computerunterstützung bei der Frage vorstellen könnten, ob bei einem erzieherischen Bedarf schon die Gefährdungsschwelle überschritten ist.

D: Kann ich mir nicht vorstellen. Ich glaube nicht, daß es hier etwas Hilfreiches gibt. Das kommt aus dem Kopf und aus dem Bauch.

H: Das ist Mist. Das kann nur im Kopf stattfinden. Das würde zu einer Scheinsicherheit führen, die in ein Nichts zusammenbricht, wenn man sich mit dem Fall auseinandersetzt. Ich halte die Strukturen für den kollegialen Austausch und die kollegiale Beratung für viel wichtiger.

---

[85] Eine studentische Gruppe an der Fachhochschule Mannheim hat innerhalb der Veranstaltung „Computergestützte Aufgabenerledigung in der sozialen Arbeit" einen Prototyp eines 'elektronischen' Heimverzeichnisses für das Landesjugendamt Baden entwickelt.

[86] Das Gegenteil soll gerade der Checklistengenerator beweisen (siehe Kap. 7.1).

L: Das kann ich mir nicht vorstellen, daß man das mit einem Computerprogramm messen kann.

Auswertung: Eine Computerunterstützung zu der Frage, ob bei einem erzieherischen Bedarf schon die Schwelle der Gefährdung überschritten ist, scheint weder möglich noch wünschenswert.

7.5.14 Textbausteine

Die Interviewpartner wurden befragt, ob sie Textbausteine für sinnvoll erachten.

D: Haben wir leider. Leider sage ich ganz bewußt. Teilweise sind sie nützlich; wenn eine Scheidungsakte hier gelandet ist und die Eltern angeschrieben werden müssen, dann ist es schon gut, wenn man einen Textbaustein hat. Nur, wenn man den Textbaustein durchliest und darin steht, „ihre Kinder können sie mitbringen“ und dann haben sie nur ein Kind, dann ist das eine sehr unpersönliche Angelegenheit. Daher sehe ich das zwiespältig. In anderen Bereichen würde ich nie mit Textbausteinen arbeiten. Wenn ich als Sozialarbeiter zu Leuten eine Beziehung aufgebaut habe und man schon einen langen Prozeß über mehrere Jahre hinweg miteinander gegangen ist, und dann mit einem Textbaustein zu arbeiten, das wäre eine Frechheit.

… Für den Hilfeplan gibt es ein Raster, das abgefragt wird. Ich greife i.d.R. auch auf das Raster zurück, das ist auch ganz sinnvoll und hilfreich, aber auch nicht immer. Manchmal besteht der Hilfeplan bei der Fortschreibung nur aus fünf oder sechs Zeilen. Es gibt ja auch Prozesse, die auf der Stelle treten. … Aber ich denke, es ist schon gut, wenn diese Sachen mit einem Raster wieder in Erinnerung gerufen werden.

Herr B hielt ein vorgegebenes Raster als Textverarbeitungsdokument für sinnvoll. Dabei würden Kriterien vorgegeben werden, allerdings sei man nicht, wie bei einem Formular, durch den vorgegebenen Platz beschränkt.

H: Für Rahmendaten sind Textbausteine sinnvoll. Es darf aber keine Stellungnahme geben, die nur aus Textbausteinen zusammengesetzt ist. … Ein Hilfeplan besteht nicht nur aus einer Dokumentation des Sachverhalts, sondern gibt auch Zielvereinbarungen wieder, und gibt somit das Ergebnis eines Vereinbarungsprozesses mit Klienten wieder. So etwas läßt sich m.E. nicht in Bausteine packen. Ein Raster hingegen könnte ich mir vorstellen. Aber die Formulierung sollte individuell sein, damit sich die Betroffenen im Hilfeplan wiederfinden.

… Es ist für mich kein Unterschied, ob ich etwas schnell herunterdiktiere oder ob ich einen vorgefertigten Textbaustein ergänze. Ich halte es für wichtig, daß jedes Schreiben an einen Klienten nicht von der Stange kommt, sondern daß ich immer überlegen muß, paßt es oder paßt es nicht.

L: Das ist wenig hilfreich. … Ein Raster für einen Hilfeplan halte ich nicht für sinnvoll, denn das entspräche nur einem ausgefüllten Fragebogen.

Auswertung: Raster werden überwiegend für sinnvoll erachtet, Textbausteine weniger.

7.5.15 Weitere Ideen der Computerunterstützung

Die Interviewpartner wurden nach weiteren Ideen der Computerunterstützung befragt.

D: Ich habe jetzt beispielsweise die Karteikarten eingegeben. Oder, daß man selbst irgendwelche Entwürfe z.B. für den Hilfeplan macht. Denn das gibt es eigentlich alles gar nicht. Ich habe so ein Ding hier drin, aber das gibt es normal nicht. Das sind Sachen, die sich jeder irgendwie ausdenkt. Wo man sich überlegt, wie kann ich selber mir das Ding irgendwie nutzbar machen und meine Arbeit erleichtern.[87]

Herr B verwies auf die Möglichkeiten des Internet, daß dort beispielsweise ältere Bürger die Informationen selbst abrufen können, die sie sich ansonsten bei der IAV-Stelle besorgen und daß Bürger per Internet ihren zuständigen Sachbearbeiter bei der Stadtverwaltung herausfinden könnten.

K: Wir sind gerade dabei, ein Ordnungssystem zu entwickeln. … Das ist ein großer Ordner, auf dem „Regelungen" steht und darin soll alles zusammengestellt werden, das wir in irgendeiner Form geregelt haben. Das ist ein Wust von Informationen mit einem [Verzeichnis], das der Sozialarbeiter dann auf dem Schreibtisch liegen hat. Damit weiß er, wo er was findet. [Im Verzeichnis] müssen Verweise sein oder es muß ein Ordner geben, wo [die Arbeitsmaterialien] auch tatsächlich drin sind - oder [später] auch im PC. Das sind Arbeitsmaterialien bis hin zu Kooperationsvereinbarungen mit Einrichtungen, … was muß ich bei einer Inobhutnahme beachten, … bis hin zur Arbeitsanweisung *Hilfe zur Erziehung*, Raster für Hilfepläne …

… Was ich sehr hilfreich finde, … ein Genogramm von einer Familie zu machen. Es wäre gut, wenn man so etwas mit dem PC einfach machen könnte, auch in Teambesprechungen während der Diskussion verändern könnte, um unterschiedliche Sichtweisen deutlich zu machen; als Hilfsmittel zur Reflexion. … Gerade in Teamdiskussionen, wo es auch immer um Reduktionen von Komplexität geht, kann ein solches Bild, angereichtert mit einigen Daten, sehr hilfreich sein. [Bei der Erstellung eines Genogramms hat der PC Vorteile,] denn wenn man [ansonsten] drei Mal `drübermalt, kann man nichts mehr erkennen.

Auswertung: Weitere Möglichkeiten der Computerunterstützung bestehen darin, Bürgern über das Internet Informationen bereitstellen zu können, heterogene Arbeitsmaterialien über ein PC-gestütztes Ordnungssystem verfügbar machen zu können sowie in einem Genogrammgenerator.

7.5.16 Kostensteuerung per PC

Herr H berichtete von einer selbstentwickelten Excel-Tabelle zur Kostensteuerung. Vorweg einige Hintergrundinformationen: 1992 und 1993 stiegen im Jugendamt der kreisangehörigen Gemeinde R die Kosten für die erzieherischen Hilfen stark an (Stadt R 1997: 2). Außerdem wurde die 'Rückgabe' des Stadtjugendamtes an den Kreis R, der diese Kosten erstattet, diskutiert. Da die Kostensteigerungen auf „fehlerhafte[s] Controlling" (ebd.: 3) zurückgeführt wurden, startete das Stadtjugendamt R das Projekt *Kostensteuerung*. Teil dieses Projektes war der „Aufbau eines internen Informations- und Berichtssystems", das als Grundlage für Jugendhilfeplanung, Kostenplanung, Ressourcenplanung und Steuerung die-

[87] Vgl. das Prinzip der Aufgabenbezogenheit (siehe Kap. 5.1.2).

nen soll. Grundlage des Informations- und Berichtssystems sind Daten aus den Hilfeplänen: Zielgruppe, hilfeauslösende Faktoren, Ziel der Hilfe, Beschreibung der Leistung, Zielvereinbarungen, gesetzliche Grundlage, Mitarbeiter, beauftragte Einrichtungen, kalkulatorischer Tagessatz etc. (ebd.: 5). ASD-Mitarbeiter können mit diesem Informationssystem die Kosten
geplanter Hilfen sowie deren Auswirkungen auf den Gesamthaushalt (Budget) kalkulieren und Kostenvergleiche anhand alternativer Hilfen durchführen.[88] Das System bietet stets einen Überblick über das Gesamtbudget, verbrauchte, gebundene und freie Mittel. Außerdem sind statistische Auswertungen möglich: Auswertungen nach sozialen Indikatoren (Alter, Geschlecht, Wohnort, Leistungsart etc.), welcher ASD-Mitarbeiter 'verursacht' welche Kosten, wieviel Geld fließt einer Einrichtung insgesamt zu usw.

H: Ich möchte [das Vier-Informationsarten-Modell] noch ergänzen: Im ASD-Bereich ist man damit konfrontiert, daß man im Maßnahmenbereich begrenzte Ressourcen zur Verfügung hat. D.h. man muß sich ständig ein Bild machen, welche Ressourcen habe ich im Moment gerade zur Verfügung.

… Dabei gibt die EDV dem Sozialarbeiter nichts vor, sondern sie gibt dem Sozialarbeiter wichtige Informationen für seine Entscheidungen. Denn Haushaltsmittel sind beschränkt und müssen bewirtschaftet werden, und man muß wissen, wo man steht, und wie wirkt sich die Entscheidung auf die Gesamtsituation aus.

… Mir als Leiter ermöglicht das Programm, die Informationen aus der Hilfeplanung zusammenzufassen, und ich kann dadurch relativ aktuell meine eigenen Ressourcen im Griff haben. Man ist über die Ressourcen informiert und kann dadurch auch seine eigenen Aktivitäten steuern und planen. Es bringt mehr Sicherheit und beugt Irritationen vor. Das Ganze ist aus einer Situation heraus entstanden, in der man sich über die wirtschaftlichen Folgen seines Handelns nicht im klaren war…

Es geht nicht nur darum, was kostet eine Hilfe am Tag oder während der gesamten Laufzeit und welche Relevanz hat diese Hilfe für das laufende Haushaltsjahr. Aus der Hilfeplanung ergeben sich auch finanziell-dynamische Prozesse, z.B. kann es während eines Hilfeprozesses sein, daß man mit einem hohen Betreuungsaufwand anfängt, dann kostet es viel, und man arbeitet auf die Unterbringung eines Kindes in eine Pflegefamilie hin, dann kostet es weniger…

Indem man den Hilfeplan als zentrales Steuerungselement nimmt, kann man durch die Zusammenfassung individueller Einzelfallprognosen zu einer finanziellen Zukunftsprognose kommen. … Wünschenswert wäre noch eine Verknüpfung mit den Daten der wirtschaftlichen Jugendhilfe, um so wie in jedem Kleinbetrieb zu einer Kosten-Leistungs-Rechnung zu kommen …, denn die Legitimationspflicht ist relativ hoch.

[88] Zur Zweifelhaftigkeit der Anwendung finanzieller Maßstäbe bei Hilfen zur Erziehung siehe Maas (1996a: 32f; vgl. auch Harnach-Beck 1995a: 122). Da auf Hilfen zur Erziehung nach dem KJHG ein Rechtsanspruch besteht, sind diese unabhängig von finanziellen Ressourcen der Kommune zu gewähren. Aber welcher Hilfesuchende klagt schon eine Hilfe zur Erziehung ein?

Unabhängig davon äußerte auch Herr L entsprechende Ideen:

L: Aktuell beschäftigen wir uns mit Fragen der Budgetierung - den Hilfen zur Erziehung einen Rahmen zu geben, der nur unter bestimmten Voraussetzungen überzogen werden darf. Ausgaben außerhalb dieses Rahmens sind möglich, alles andere wäre ja nicht rechtens. … [Hierzu wäre ein Programm nützlich, damit] die Kosten der Hilfen zur Erziehung eingegeben und jederzeit abgerufen werden können und somit eine Kontrolle möglich wäre.

Diese Ideen des Computereinsatzes zur Kostensteuerung sind wohl Ausflüsse des vieldiskutierten *Neuen Steuerungsmodells* der KGSt (1993). Ein derartiger Computereinsatz stellt m.E. eine *aufgabenbezogene zentrale* Unterstützung für ASD-Leiter dar. Da diese Diplomarbeit aber *aufgabenbezogene dezentrale* Unterstützungen für ASD-Mitarbeiter fokussiert, sollen derartige Anwendungen ausgeblendet werden.

7.5.17 Anforderungen an die Benutzerfreundlichkeit

Die Interviewpartner wurden zu ihren Anforderungen an die Benutzerfreundlichkeit von Unterstützungsprogrammen befragt.

Herr B meinte, die Programme sollten „narrensicher" sein.

H: Man sollte einigermaßen damit umgehen können: vernünftige Oberfläche, die man auch versteht, anders als das Programm C&S Klient.

L: Programme sollten der gängigen Windowsoberfläche entsprechen.

Auswertung: Programme sollten den gängigen Bedienungsstandards entsprechen und einfach bedienbar sein.

7.5.18 Gestaltbarkeit von Anwendungen

Die Interviewpartner wurden befragt, wie veränderbar oder gestaltbar Anwendungen für Sozialarbeiter oder Arbeitsgruppen sein sollten.

H: Wenn es um Anwendungen geht, auf die man sich verständigt, sollte die Flexibilität nicht allzu groß sein, denn der Computer kann nur im standardisierten Bereich Daten aufnehmen und verarbeiten. … Bei einer Statistik muß ich mir vorher überlegen, was will ich erheben und auswerten, um später vergleichen zu können.

H zum Checklistengenerator: Das ist eine kreative Sache. Man sollte die Möglichkeit haben, … eine Fragestellung, die in der Checkliste nicht erfaßt ist … zu erweitern. … Daß letztendlich das Ergebnis eines Denkprozesses wieder hineinfließt.[89]

L: Ich denke, es muß eine Möglichkeit geben, eigene Informationen einzugeben; auch z.B. bei dieser Checkliste oder bei Wissensinformationen, daß man eigene Recherchen dazuspeichern kann. … Wenn man mit solchen Programmen arbeitet, muß das dazugehören.

---

[89] Vgl. das Prinzip der evolutionär-iterativen Anwendungsentwicklung (siehe Kap. 5.1.6).

K: Informationssysteme [,die von allen benutzt werden,] sollte nicht jeder verändern können, sondern deren Pflege sollte in wenigen Händen liegen. … Zur Fortschreibung muß man dann regelmäßig eine Art Redaktionskonferenz machen.

K zu den Eigengestaltungsmöglichkeiten von C&S Klient: Das macht einen Sinn, wenn Sozialarbeiter [gewöhnt sind,] mit PC zu arbeiten. Dann wird er es als hilfreich erleben, ansonsten wird er es als Hindernis erleben. Das wird nur jemand verstehen, der mit PC arbeitet und schon einmal gelernt hat, daß dies hilfreich ist.

Auswertung: Anwendungen, die nicht auf der Basis gruppenbezogener Standardisierung arbeiten, sollten ergänzbar sein, um neue Erkenntnisse aufnehmen zu können.

7.5.19 Bereitschaft zum Computereinsatz im ASD

In unterschiedlichen Kontexten wurde von den Interviewpartnern die Bereitschaft zum Computereinsatz im ASD angesprochen.

D: Ich denke, für viele Leute ist das etwas Neues, die sind interessiert daran. … Es gibt aber auch Leute, die heute noch kein Diktaphon anfassen. … Die Akzeptanz für die PC-Ausstattung schätze ich auf 50%. … Aber auch für Fortbildungen ist kein Geld da.

Herr B schilderte, er habe einen Privat-PC im Gruppenraum aufgestellt und er erkenne ein Interesse der Mitarbeiter, denn diese arbeiteten ab und an daran. Die zunehmende Bereitschaft, Computer zu nutzen, werde außerdem schon an den nahezu ausschließlich mit Computern erstellten Bewerbungen deutlich.

L: Es gibt bei uns ganz wenige Kolleginnen und Kollegen, die dafür sehr offen sind; ein oder zwei Mitarbeiter allerdings, die sich [vom Computereinsatz] sehr viel versprechen, die auf eigene Rechnung PCs einsetzen. … Die große Mehrheit steht dem sehr reserviert gegenüber.

… Das hängt sicher auch damit zusammen, daß viele Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter bedingt durch den Arbeitsmarkt bei uns schon lange arbeiten und nicht mit Computern großgeworden sind.

K: Ich habe hier den Vorteil, daß es eine hohe Personalfluktuation gab, und damit nun eine Reihe von Leuten, die schon mit PCs aufgewachsen sind. Ich habe in jedem Team ein bis zwei Leute, die den Computer gerne nutzen.

Auswertung: Es gibt in ASDs überwiegend Skepsis gegenüber dem Computereinsatz, wobei die Bereitschaft mit der Personalverjüngung ansteigt.

7.5.20 Fremdbestimmung des Computereinsatzes

In unterschiedlichen Kontexten wurden ASD-fremde Interessen angesprochen, die den Computereinsatz im ASD beeinflussen.

D: [M]an denkt, je mehr Computer, desto weniger Schreibkräfte brauchen wir; eine m.E. völlig widersinnige Überlegung. Wenn ich einen Computer habe, werde ich trotzdem mein Diktaphon benutzen, es sei denn, man zwingt mich irgendwann einmal vor das Voicetape.

… Im Grunde wird der ASD Zug um Zug deswegen mit Computern ausgestattet, weil: „sie sind halt da“; der Oberbürgermeister ist ein Technikfan.

… Verwaltung soll ja so funktionieren wie ein Industriebetrieb. - Für mich eine schreckliche Vorstellung. … Im Industriebetrieb ist man ja tatsächlich weiter, die ja tatsächlich darauf angewiesen sind, daß sie computerunterstützt arbeiten. Da gibt es wesentliche Kriterien, die dort schon in den letzten Jahren entwickelt worden sind, nämlich daß eine Akzeptanz vorliegen muß, d.h. [man] muß von Anfang an schon mitreden können.[90] … Das scheitert in der öffentlichen Verwaltung daran, daß kein Geld da ist und man billig etwas einkauft, und dann ist es passiert. … Wir haben ja ein Jahr lang zusammengesessen, jeweils acht bis zehn Leute, und haben uns den Kopf [über den Computereinsatz] zerbrochen, um hinterher gesagt zu bekommen: „Geld ist kein's da. Könnt ihr das nicht selbst machen?". … So ein Prozeß dauert 1,5 bis 2 Jahre, bis man das Produkt hat. … Aber wir hätten dann Informatiker gebraucht, und die hätte man mieten müssen, und die kosten schon eine schöne Stange Geld.

K: Es ist eine große Gefahr, daß die ASDs mit PCs ausgestattet und die Schreibdienste abgeschafft werden. … Und es gibt auch die Tendenz, daß wenn sich Sozialarbeiter mit dem PC anfreunden, sie auch größere Schreibarbeiten selbst machen, wo es nicht mehr sinnvoll ist.

… Eine PSD sollte vom Sozialarbeiter `reindiktiert werden, jemand schreibt es, der Sozialarbeiter bekommt es auf Diskette zurück oder greift über ein Netzwerk darauf zu und verarbeitet es dann weiter. Denn Anweisungen zur Korrektur sind aufwendiger als selbst zu korrigieren.

Auswertung: Die Computerausstattung von ASDs erfolgt eher aus Rationalisierungs- denn aus Qualifizierungsinteresse.

7.5.21 Grenzen der Computerunterstützung

In unterschiedlichen Kontexten wiesen die Interviewpartner auf die Grenzen der Computerunterstützung hin.

H: Ich halte es für wichtig, auch bei der Entwicklung von EDV-Programmen sich vorher die Abläufe in der Sozialarbeit genau anzuschauen, um herauszufinden, wo macht der Computereinsatz Sinn.

… Ich denke, wichtig ist, was Sie vorweggenommen haben, daß der Computer keinerlei Grundfertigkeit der Sozialarbeit ersetzt, sondern lediglich eine Unterstützung der Sozialarbeit sein kann. Warum und wieso, wissen Sie selbst; Sie haben ja nun drei Jahre Sozialarbeit studiert. Daher brauchen wir uns darüber nicht weiter zu unterhalten.[91]

… Computer können nur punktuell unterstützen.

… Die Checklistenfunktion ist eine sinnvolle Ergänzung, die auch eine Qualitätssteigerung ermöglicht. Aber Qualität entsteht in der Sozialarbeit erst dann, wenn eine erfolgreiche Kommunikation und Verständigung mit jemandem stattgefunden hat, d.h. ich als Sozialarbeiter kann alleine keine Qualität bieten, sondern Qualität kann ich nur mit einem Klienten gemeinsam erarbeiten. Die Qualität einer Hilfeplanung ist abhängig von mir als Sozialarbeiter, aber genauso vom betroffenen Klienten; wenn der nicht mitarbeitet, kann ich keine Qualität erarbeiten. Der Computer kann hier Hilfsinstrument sein, die richtigen Gedanken zur richtigen Zeit zu entwickeln, aber wachsen müssen sie in meinem Hirn.

---

[90] Computerimplementationen in Industriebetrieben erfolgen wohl eher in der top-down-Strategie (siehe auch Kap. 5.2.1).

[91] Ob der unterstellte Konsens zum 'Eigentlichen' in der sozialen Arbeit bestand, ist fraglich (siehe auch Kap. 3.3); vgl. hierzu auch Krieger (1994: 284): „Es wird nicht selten unterstellt, alle wüßten was gemeint ist."

Schneller kann das Arbeiten evtl. in der Vorbereitungsphase werden, der eigentliche Entscheidungs- und Hilfeprozeß ist zeitlich wohl nicht zu straffen. Gute Sachen brauchen ihre Zeit.

L: Herr Maas unterstützt die Idee schon, daß man mit Computern in der Sozialarbeit einiges leichter machen kann. Und diese Idee ist schon richtig…

… Ich möchte Ihnen den Rat geben, dem Computer seinen gebührenden Platz zu geben - er hat seine Berechtigung, aber man darf ihn nicht überbewerten. Das darf man bei der Computereuphorie nie aus dem Auge lassen. Ich weiß nicht, ob ich damit bei Ihnen an der richtigen Adresse bin[92], aber ich weiß von manchen Kollegen, v.a. andernorts, daß man denkt, mit Computern könne man die Sozialarbeit total umkrempeln. Und das denke ich nicht. … Vielleicht gibt es eine Minderheit unter Sozialarbeitern, die denkt, jeder Sozialarbeiter muß jetzt mit einem Laptop ausgestattet sein, alles muß über den Laptop laufen. Zu diesen Vertretern gehöre ich sicher nicht. Aber in dem Rahmen, wie Sie ihn skizziert haben, ist es einfach eine zeitgemäße Unterstützung. Was man früher mit Checklisten, Anweisungen, Leitfäden usw. versucht hat, ist heute viel besser mit Computern möglich zu machen. Man muß die Relationen beachten.

… Daß man sich mit diesem Thema auseinandersetzt, ist m.E. wirklich wichtig. Ich bedauere auch, daß ich erst sehr spät einen Zugang zu Computerprogrammen bekomme. … Daß man dies alles von sich wegschiebt, halte ich auch nicht für richtig. … Ich sehe das ja auch bei meinen Kindern, daß sie mit Computern ganz anders umgehen als Leute aus meiner Generation.

… Aber man kann nicht sagen, weil die Gefahr da ist, verzichtet man auf jegliche Computerunterstützung. … Aber man darf den Kopf eben nicht ausschalten.

Als **Fazit** soll der Kommentar von Herrn K dienen:

K: Das ist mit dem Computer wie mit dem Hammer: Das ist ein Werkzeug und ob ich damit jemanden totschlage oder einen Nagel in die Wand schlage, entscheidet der Benutzer. Die Sache an sich ist weder gut noch schlecht.[93]

7.5.22 Gesamtbeurteilung von Herrn K

Herr K gab am Ende des Interviews folgendes Gesamturteil ab:

K: Der PC hat für mich zwei große Nutzungsbereiche: erstens eine aktuelle und qualifizierte Informationsstruktur und zweitens ein Instrument zur Verarbeitung.

… Alle Informationen, die wir heute verwenden, sind perspektivisch sinnvollerweise auf dem PC richtig aufgehoben, wobei ein Ordnungssystem unbedingt notwendig ist, das eine inhaltliche Orientierung bietet.

… Ich denke, daß es für eine Arbeit, die sich auf aktuelle und qualifizierte Informationen stützen will, keine Alternativen zur PC-gestützten Arbeit gibt.

7.6 Anmerkungen zu den Interviews

Das Ziel der Interviews, Ideen der Computerunterstützung im ASD zu induzieren und zu sammeln, wurde nur dürftig erreicht. Es wären wohl weitere Szenarien und Beispiele ähnlich

[92] Vgl. Vorwort.

[93] Vgl. Kap. 3.1, Ziff. 10.

dem Checklistengenerator zweckmäßig gewesen, um das Vorstellungsvermögen der Interviewpartner zu unterstützen.[94]

Trotzdem brachte der 'Abgleich mit der Praxis' wichtige Erkenntnisse. So konnten Annahmen gestützt werden, z.B. zur Brauchbarkeit verschiedener Elemente eines Informationssystems (siehe Kap. 7.5.9), neue Sichtweisen gewonnen werden, z.B. zur Unterstützungsrelevanz bei Landkreissozialarbeitern (siehe Kap. 7.5.6), und Bedingungen des Computereinsatzes konnten neu gewichtet werden, z.B. die Relevanz des ASD-Grundverständnisses (siehe Kap. 3.3.5).

8 Ergebnisse

8.1 Thesen zu einer Konzeption der Computerunterstützung im ASD

Die Ergebnisse der Diplomarbeit sollen anhand von Thesen zu einer Konzeption der Computerunterstützung im ASD dargestellt werden.

Dabei soll von einem ASD ausgegangen werden, der Clearings-, Vermittlungs- und Sicherungsfunktionen ausübt und weniger persönlich-helfende Beziehungen realisiert (vgl. Kap. 3.3.5).

1. Computerunterstützung in der sozialen Arbeit ist möglich und wünschenswert. Zunehmend wird Computerunterstützung bei Sozialarbeitern wie Betroffenen alltäglicher sein (vgl. Kap. 7.5.19, 7.5.6).
2. Die Möglichkeiten aufgabenbezogenen dezentralen Computereinsatzes bestehen insbesondere in der Informations*versorgung*, weniger in der Informationsverarbeitung (vgl. Kap. 5.1.4).
3. Um den Einstieg in die Entwicklung eines Informationssystems für den ASD zu erleichtern, sollten vorerst nur allgemeine Informationen und keine personenbezogenen Daten (Sozialdaten) bereitgehalten werden, damit Probleme des Datenschutzes ausgeblendet werden können (siehe Kap. 3.4.1). Hinweise *zum* Datenschutz soll das Informationssystem aber sehr wohl beinhalten.
4. Der 'informationelle Mehrwert' (Kuhlen) des Computereinsatzes gegenüber herkömmlicher Informationsversorgung (Bücher, Karteien) besteht v.a. in der Möglich-

[94] Im übrigen stützt dies wiederum die These der evolutionär-iterativen Anwendungsentwicklung (siehe Kap. 5.1.6).

keit vielfältiger Querverweise und deren Verfolgen ohne Zeitverzug (siehe Kap. 6.1.4, 7.5.4), also der schnellen Zugriffsmöglichkeit auf Informationen in einer großen und fachlich tiefen Informationsbasis.

5. Durch die erweiterte Informationsgrundlage und dem wahrscheinlicheren Zugriff darauf, können Arbeitsvollzüge qualifizierter werden (vgl. Kap. 5.1.3, 7.5.3).
6. Da besonders der Checklistengenerator als sinnvoll erachtet wurde (siehe Kap. 7.5.2), sollte dieser Ausgangspunkt für Weiterentwicklungen sein.
7. Als besonders hilfreich kann im ASD ein ‘intelligentes Handbuch’ in Form eines integrierten Informationssystems angesehen werden.
8. Ein solches Informationssystem sollte Checklisten zur psychosozialen Diagnose, aufgabenbezogene Erledigungs- und Erinnerungslisten, kurze Darstellungen zu verhaltenswissenschaftlichen Sachverhalten, eine Literaturdatenbank, Gesetzestexte, entsprechende Kommentare und Rechtsprechung, Entscheidungshilfen zum Datenschutz und ein HLU-Berechnungsprogramm mit Hintergrundinformationen bereitstellen (vgl. Kap. 7.5.9, 7.5.10, 7.5.8, 7.5.12). Diese Informationen sollten durch Querverweise vernetzt sein (vgl. Kap. 7.5.4). Zudem sollten heterogene Arbeitsmaterialien (Gruppeninformationen), die über ein Ordnungssystem erreichbar sind, auf dem PC gespeichert sein (vgl. Kap. 7.5.15). Auch ein Genogrammgenerator könnte die Arbeit unterstützen (vgl. Kap. 7.5.15).
9. Besonders für ASD-Mitarbeiter, die in einem Landkreis arbeiten, könnte der Einsatz eines Notebooks mit einem Informationssystem Vorteile bieten (vgl. Kap. 7.5.6).
10. Zur technischen Umsetzung eines Informationssystems für den ASD ist ein Hypertextmodell, erweitert um integrierte Datenbanken und algorithmische Prozeduren, am geeignetsten (vgl. Kap. 6.1). Expertensysteme scheinen nicht möglich (vgl. Kap. 5.2.3).
11. Computeranwendungen für den ASD sollten dem Windowsstandard entsprechen und leicht bedienbar sein (vgl. Kap. 7.5.17)
12. Entsprechende Programme können und sollen nicht in einem großen Entwurf, sondern schrittweise entwickelt werden (siehe Kap. 5.1.6). Sie sollten für Sozialarbeiter und für entsprechende Arbeitsgruppen änderbar und erweiterbar sein (vgl. Kap. 5.1.7).

Unabhängig von diesem Konzept scheint es überfällig, daß eine überörtliche Institution ein aktuelles ‘elektronisches’ Heimverzeichnis mit Leistungsbeschreibungen anbietet (vgl. Kap. 7.5.11), zumal eine solche Datenbank konzeptionell wie technisch einfach zu realisieren ist.

Im übrigen fällt auf, daß in der Praxis anscheinend auch Arbeitshilfen fehlen, die mit herkömmlichen Mitteln realisierbar sind.

8.2 Beispielhafter Entwurf eines Informationssystems für den ASD

Die praktische Umsetzung des obigen Konzeptes soll ein beispielhafter Entwurf eines ASD-Informationssystems für Wissensinformationen (siehe Kap. 5.2.7) verdeutlichen:

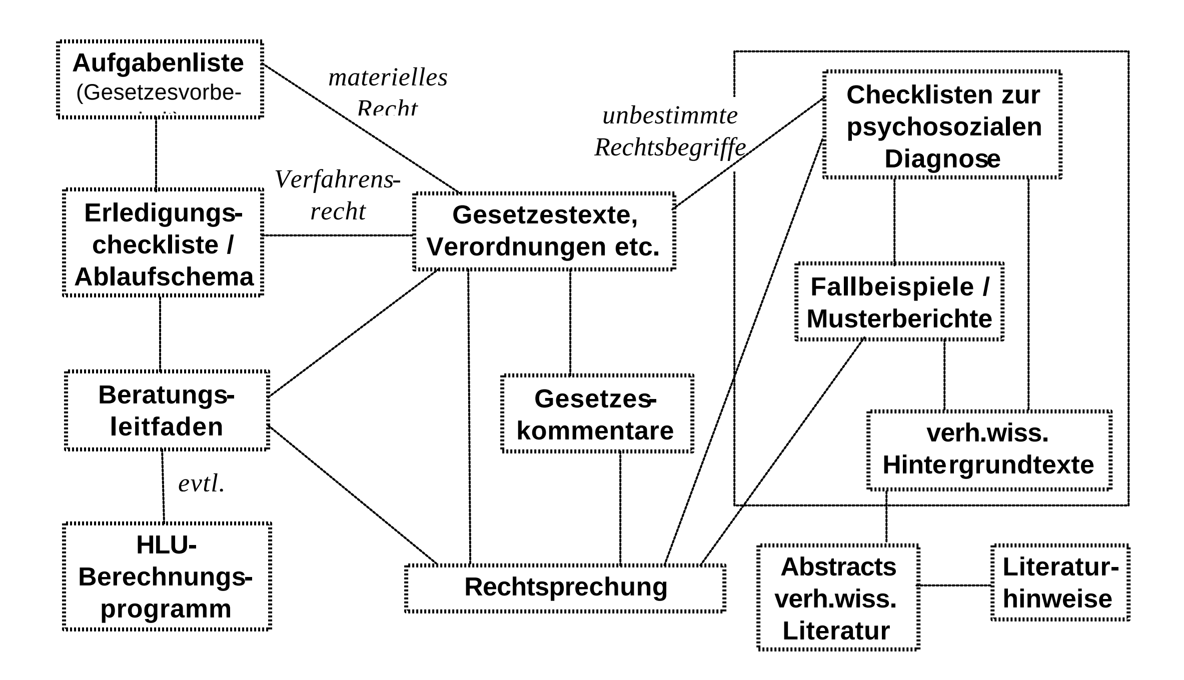


Abb. 8: Entwurf eines Informationssystems für den ASD

Dieser Entwurf erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder Korrektheit, sondern soll lediglich mögliche Elemente und Verweisstrukturen eines Informationssystems für den ASD beispielhaft aufzeigen. Ein brauchbarer Entwurf müßte zusammen mit Praktikern anhand deren Aufgaben erarbeitet werden.

Als Ausgangspunkt, um ein derartiges Informationssystem zu entwickeln, eignet sich m.E. das Buch „Psychosoziale Diagnostik in der Jugendhilfe“ von Viola Harnach-Beck (1995a). Die darin enthaltenen Checklisten könnten als Grundlage für eine hypertextartige Umsetzung dienen, wobei die Fragen der Checklisten als Verweisanker für Hintergrundtexte und diese wiederum für Literaturhinweise dienen könnten. Durch algorithmische Prozeduren kann zudem die schnelle Zusammenstellung der relevanten Fragen für einen Einzelfall ermöglicht werden (siehe Kap. 7.1). Die weitere Einbindung dieser Teile in ein entsprechendes Informationssystem zeigt Abb. 8 (punktierte Linie).

Der Entwurf und die Realisierung eines umfassenden Informationssystems für den ASD böte wohl Stoff für eine separate Diplomarbeit …

8.3 Schluß

Die vorliegende Diplomarbeit stellt einen Versuch dar, Perspektiven sinnvollen Computereinsatzes in der sozialen Arbeit zu entwickeln und einen neuen Zugang zu diesem Thema aufzuzeigen. Ich würde mich freuen, wenn die Diplomarbeit jemanden motivieren könnte, in irgendeiner Form daran anzuschließen.

Anhang

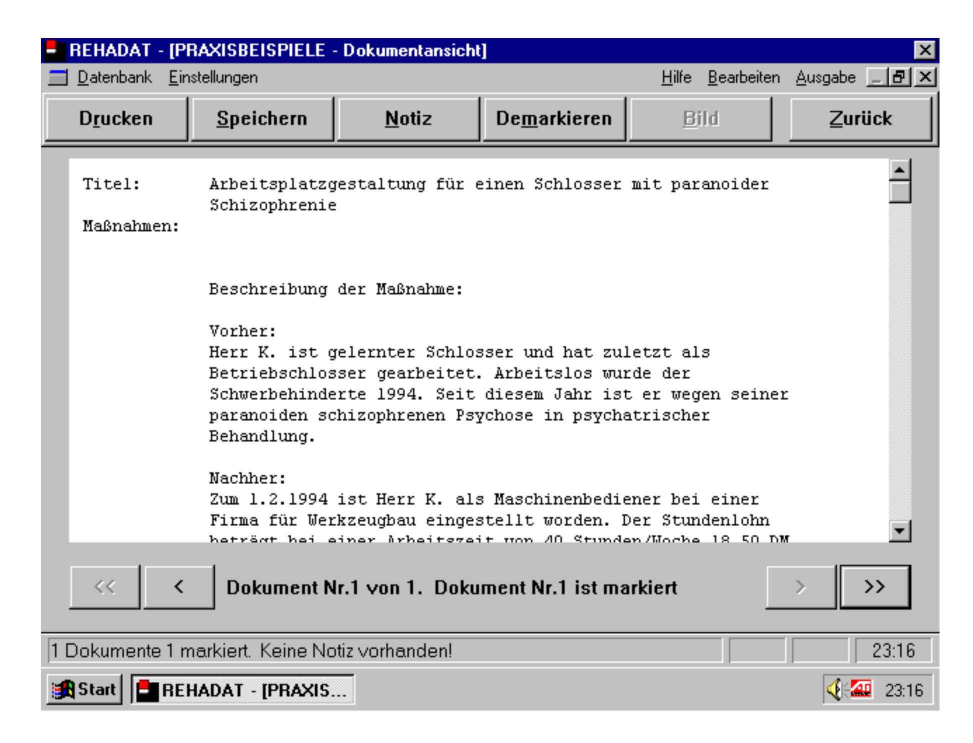


Abb. 9: Bildschirmausdruck der Datenbank REHADAT (IW 1996)

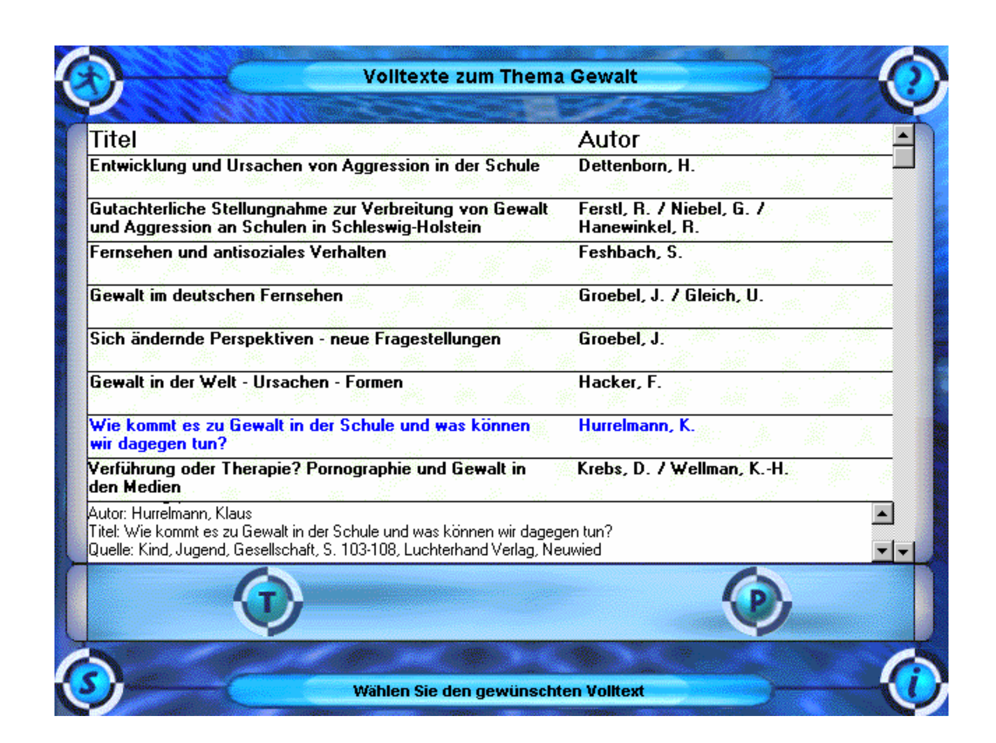


Abb. 10: Bildschirmausdruck der CD-ROM „Medienpädagogik 1997“ (SWF/LfK 1997)

Abkürzungen

Hinweise:

- EDV-Abkürzungen sind im EDV-Glossar erläutert.
- Alltägliche Abkürzungen sind nicht berücksichtigt.

a.A.	anderer Ansicht
a.a.O.	am angegebenen Ort
Abb.	Abbildung
ASD	Allgemeiner Sozialdienst
ASFH	Alice-Salomon-Fachhochschule Berlin
ASYLBL	Asylbewerberleistungsgesetz
BewHi	Bewährungshilfe - Fachzeitschrift für Bewährungs-, Gerichts- und Straffälligenhilfe
Bd.	Band
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGH	Bundesgerichtshof
BldW	Blätter der Wohlfahrtspflege - Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit
BMJFFG	Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit
BMWi	Bundesministerium für Wirtschaft
BPA	Presse- und Informationsamt der Bundesregierung
BSD	Besondere Sozialdienste
BSH	Berufsverband der Sozialarbeiter, Sozialpädagogen und Heilpädagogen
BSHG	Bundessozialhilfegesetz
BVerfG	Bundesverfassungsgericht
BVerfGE	Entscheidungen des Bundesverfassungsgerichts (Amtliche Sammlung)
C&S	Computer und Software GmbH
Deutscher Verein	Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge
DV	Datenverarbeitung
DZI	Deutsches Zentralinstitut für soziale Fragen
ebd.	ebenda
EDV	Elektronische Datenverarbeitung

ENITH	European Network for Information Technology in Human Services = Europäisches Netzwerk zum Austausch von Informationstechnologie im Sozialbereich (ENITH-D 1996: 31; ENITH-CH 1997: 30)
FH	Fachhochschule
FHS	Fachhochschule Mannheim - Hochschule für Sozialwesen
Fibu	Finanzbuchhaltung
Fn.	Fußnote
gem.	gemäß
GG	Grundgesetz
HLU	Hilfe zum Lebensunterhalt (§§ 11ff. BSHG)
HzE	Hilfe zur Erziehung (§§ 27ff. KJHG)
IAV	Informations-, Anlauf- und Vermittlungsstelle
ICD	International Classification of Diseases = Internationale Klassifikation von Krankheiten
i.d.R.	in der Regel
i.e.S.	im engeren Sinne
IGM	Industriegewerkschaft Metall
ISA	Institut für soziale Arbeit e.V.
i.S.v.	im Sinne von
IuK	Information und Kommunikation
i.V.m.	in Verbindung mit
IW	Institut der deutschen Wirtschaft
i.w.S.	im weiteren Sinne
JGG	Jugendgerichtsgesetz
JWG	Jugendwohlfahrtsgesetz
Kap.	Kapitel
KFS	Fachbereichstag soziale Arbeit
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung
KJHG	Kinder- und Jugendhilfegesetz
LfD	Landesbeauftragter für den Datenschutz in Baden-Württemberg
LfK	Landesanstalt für Kommunikation Baden-Württemberg
LSDG	Landesdatenschutzgesetz
m.E.	meines Erachtens
NDV	Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge

NJW	Neue Juristische Wochenschrift
np	Neue Praxis (Zeitschrift)
PC	Personal Computer
PflegeVG	Pflegeversicherungsgesetz
PSD	Psychosoziale Diagnose
Rn.	Randnummer
RsDE	Beiträge zum Recht der sozialen Dienste und Einrichtungen (Zeitschrift)
SGB	Sozialgesetzbuch
SM	Sozialmagazin
s.o.	siehe oben
soz.wiss.	sozialwissenschaftliche
s.u.	siehe unten
SWF	Südwestfunk
TuP	Theorie und Praxis der sozialen Arbeit (Zeitschrift)
u.E.	unseren Erachtens
verh.wiss.	verhaltenswissenschaftliche
WBG	Wissenschaftliche Buchgesellschaft
WfB	Werkstätte für Behinderte
TZI	Themenzentrierte Interaktion
WIS	Wissenschaftliche Informationsstelle für die Jugendhilfe in Baden, eingerichtet an der FHS Mannheim
ZfJ	Zentralblatt für Jugendrecht
ZfS	Zeitschrift für Soziologie
Ziff.	Ziffer
zit.n.	zitiert nach

EDV-Glossar

Das Glossar beruht zum z.T. auf dem Glossar von Helmut Kreidenweis (1996: 415 - 433; Kreidenweis/Gernert 1995: 271 - 290) und auf dem Rowohlt-PC-Lexikon (Schulze 1996). Zur einfacheren Verständlichkeit umfassen die Erläuterungen nicht alle inhaltlichen Facetten eines Begriffs, sondern nur die zum Verständnis der vorliegenden Diplomarbeit notwendigen.

Access: verbreitetes Datenbanksystem der Firma (→)Microsoft.

Acrobat: Programm der Firma Adobe zum Erstellen und Betrachten von (→)Online-Hilfen.

Algorithmus: Folge von Einzelschritten zur Lösung eines Problems, festgelegt durch Befehle in einem Programm.

ANSI: *American National Standard Institute*; im Computerbereich wird damit ein genormter Grundzeichencode bezeichnet, der zunehmend den (→)ASCII-Code verdrängt.

Apple: Computerfirma, die die ersten PCs mit Benutzeroberfläche auf den Markt brachte; heute v.a. im professionellen (→)DTP-Bereich erfolgreich.

Applikation: i.w.S. ein Anwendungsprogramm; i.e.S. eine Anwendung, die auf der Basis von Standardsoftware entwickelt wurde und mit einer (→)Runtime-Version dieser Software läuft (vgl. Lehner 1995: 11).

ASCII: *American Standard Code for Information Interexchange*; Grundzeichencode, der v.a. beim Datenaustausch relevant ist.

Backup: Sicherung auf der Festplatte gespeicherter Daten auf Disketten oder Bändern.

Barcode-Leser: Abtastgerät für Strichcodes in Form eines Stiftes oder einer Pistole.

BASIC: *beginner´s all-purpose symbolic instruction code*; Allzweckprogrammiersprache für Anfänger.

BASIS: Programm *Berliner Automatisiertes Sozialhilfe-Interaktionssystem*; Sozialamtssoftware (Freimark 1996: 233).

Betriebssystem: Grundlegendes Programm eines Computersystems, auf dem Anwendungssoftware aufbaut.

Branchensoftware: Software für den spezifischen Einsatz in bestimmten Branchen; im Gegensatz zur (→)Standardsoftware.

Browser: Programm zum Blättern und Suchen in Informationsmengen.

Browsing: Navigieren in Form des Stöberns in einem (→)Hypertext durch Verfolgen vorgegebener Pfade; ermöglicht Mitnahmeeffekte bei einer Suche (Kuhlen 1991: 330).

C++: universelle maschinennahe objektorientierte Programmiersprache; weit verbreitet, schwierig.

C-64: berühmter Hobbycomputer der Firma Commodore; Vorläufer der PCs.

CAD: *computer-aided design*; computerunterstützter Entwurf und Konstruktion.

CAE: *computer-aided engineering*; computerunterstütztes Ingenieurwesen.

CAI: *computer-aided instruction*; computerunterstützes Lernen.

CAL: *computer-aided learning*; computerunterstütztes Lernen.

CAM: *computer-aided manufacturing*; computerunterstützte Fertigungswirtschaft.

CAO: *computer-aided office*; computerunterstützte Verwaltung.

CAP: 1. *computer-aided planing*; computerunterstützte Planung; 2. *computer-aided publishing*; computerunterstütztes Publizieren.

CAQ: *computer-aided quality control*; computerunterstützte Qualitätskontrolle.

CAS: *computer-aided sale*; computerunterstützter Verkauf.

CBT: *Computer Based Training*; i.w.S. Lernen mit interaktiver Lehr- und Lernsoftware (Schweighofer 1992: 20).

CD-ROM: *Compact Disk Read Only Memory*; ähnlich einer herkömmlichen CD, statt Musik sind darauf jedoch Computerdaten gespeichert.

CIM: *computer-integrated manufacturing*; computerintegrierte Fertigungswirtschaft.

CISS: *Computer-Informations-System-Soziales*; Informationssystem zu sozial relevanten Institutionen; wurde an der ASFH Berlin für den Berliner Bezirk Wedding entwickelt.

CNC: *Computerized Numerical Controlled*; Computersteuerung von Werkzeugmaschinen.

Compiler: Übersetzungsprogramm, das ein Programm auf dem Computer ablauffähig macht.

Datenfernübertragung: Datenübertragung zwischen Computern über das Telefonnetz.

dBase: verbreitetes PC-Datenbanksystem.

Demoversion: Eingeschränkte Version eines Programms, das einen Eindruck von der Leistungsfähigkeit einer Software vermitteln soll; oft kostenlos.

Disk-Clearing: Belegloser Datenaustausch mit Banken per Disketten-/Magnetbänder-Austausch oder (→)Datenfernübertragung.

DOS: *Disk-Operating-System*; veraltetes (→)Betriebssystem für PCs.

DTP: *Desktop Publishing*; Anwendung zur Erstellung druckfähiger Publikationen.

E-Mail: Elektronische Post oder Nachricht.

Excel: verbreitetes Tabellenkalkulationsprogramm der Firma (→)Microsoft.

FileMaker: einfach bedienbares Datenbankverwaltungsprogramm der Firma Claris.

Großrechner: Traditioneller Rechnertyp, bei dem Prozessor- und Speicherkapazität zentralisiert sind und der mittels (→)Terminals bedient wird.

HTML: *hypertext markup language*; Dokumentenbeschreibungssprache des (→)WWW.

Hypermedia: neuerer Begriff für (→)Hypertext, der die Einbindung anderer Objekttypen (Bilder, Videos, Töne, Tabellen, Datenbanken etc.) betont (vgl. Kuhlen 1991: 14).

Hypertext: Datenbanksystem mit heterogenen Objekten (insbesondere Texte) zur assoziativen Ideenhilfe.

Information Retrieval: Art und Weise, wie ein Anwender in einem großen Datenbestand letztendlich an konkrete Informationen herankommt (Münz 1997: 205).

Internet: *international network*; populär gewordenes globales Computernetz; Träger des (→)WWW.

Intranet: organisationsinternes (→)Netzwerk, das auf (→)Internettechnologie basiert.

Java: (→)C++-ähnliche Programmiersprache für Anwendungen, die in (→)HTML-Dateien eingebunden sind.

JURIS: *Juristisches Informationssystem* mit Datenbanken zu Rechtsprechung, Literatur, Verwaltungsvorschriften und Normen (Gesetze) (Zierl 1988: 5).

KI: *künstliche Intelligenz*; Computerwissenschaft, die das Ziel verfolgt, Programme zu entwickeln, die als 'intelligent' bezeichnete Vorgänge bewältigen sollen.

Laptop: Tragbarer PC mit flachem, einklappbarem Monitor mit Flüssigkristallanzeige; werden zunehmend von (→)Notebooks abgelöst.

Lost in hyperspace: Gefühl des Orientierungsverlustes beim Navigieren in einem (→)Hypertext (Münz 1997: 206).

Macintosh: Rechnerfamilie der Firma (→)Apple mit eigenem Betriebssystem und eigener Anwendersoftware; nur teilweise kompatibel zu Standard-PCs.

Mailingliste: elektronischer Verteiler für (→)E-Mails zum Zwecke der Diskussion (vgl. Kusche 1997: 122).

Makro: Zusammenfassung routinemäßiger Befehlsfolgen bei (→)Standardsoftware; dient der Vereinfachung.

Matching: gezielte Suchtechnik, z.B. bei Datenbanken; im Gegensatz zum (→)Browsing (Kuhlen 1991: 332).

Merkmal (im Programm C&S Klient)**:** Ordnungsbegriff; einem Merkmal (z.B. Problembereich eines Klienten) ist eine Eigenschaft (z.B. finanzielle Probleme) aus einer Gruppe von Eigenschaften (z.B. Suchtmittelabhängigkeit, finanzielle Probleme, Erziehungsprobleme etc.) zugeordnet.

Microsoft: marktführendes Softwarehaus bei (→)PC-Betriebssystem- und (→)Standard-Software.

Mobil Computing: Einsatz von tragbaren Computern.

MS: (→)*Microsoft*.

Netzwerk: System aus miteinander verbundenen Computern zum Zweck der gemeinsamen Nutzung von Daten, Programmen oder Druckern.

Notebook: Tragbarer PC mit flachem, einklappbarem Monitor mit Flüssigkristallanzeige; kleiner und leichter als (→)Laptops.

Notepad: Mini-Computer in der Größe eines Notizblocks, der durch Berührung von Schaltflächen auf der Anzeige mit einem Stift bedient wird. Die Daten können auf einen PC übertragen werden.

Office-Anwendungen: Sammelbezeichnung für Textverarbeitungs-, Tabellenkalkulations-, Präsentations- und Datenbankverwaltungsprogrammen.

offline: Zustand eines Computers, bei dem (momentan) keine Verbindung zu einem anderen Computer besteht.

OLE: *object linking and embedding*; Einbettung eines Objektes (z.B. Grafik) in ein Dokument eines anderen Windowsprogrammes.

online: Zustand eines Computers, bei dem eine Verbindung per (→)Datenfernübertragung zu einem anderen Computer besteht.

Online-Hilfe: an beliebiger Stelle aufrufbare Hilfefunktion eines Programms; oft mit (→)hypertextartigen Verweisstrukturen.

PC: *Personal Computer*; i.e.S. Bezeichnung für Einzelplatz-Rechner mit den (→)Betriebssystemen (→)DOS oder (→)Windows; i.w.S. Bezeichnung für alle Einzelplatz-Rechner, auch für (→)Macintosh-Rechner.

Pentium: aktuelle Prozessorgeneration; frühere Generationen waren: 8086/8088-, 80286-, 80386-, 80486-Prozessoren; der Pentium-Prozessor entspräche dem 80586-Prozessor. Inzwischen gibt es innerhalb der Pentium-Generation wiederum leistungsfähigere Prozessoren (Pentium II, MMX-Technologie).

PlanKiD: *Projekt zur Planung und Dokumentation in der Jugendhilfe* an der FH Ravensburg-Weingarten; beinhaltet die Entwicklung einer (→)Access-Applikation zur Unterstützung der Jugendhilfeplanung (FH Ravensburg-Weingarten 1997, Kallfass 1997: 152).

PROSOZ: Programm *Programmierte Sozialhilfe* (Hasenritter 1987: 37); verbreitetes Sozialamtsverwaltungsprogramm, meist auf (→)Großrechnern; wurde an der FH für öffentliche Verwaltung - Nordrhein-Westfalen entwickelt (Hasenritter/Müller 1986).

Prototyping: Methode für die Entwicklung von Programmen für die Dialogverarbeitung, wobei der Benutzer über die Veränderungen von Bildschirmmasken mitwirken kann.

Retrievalsystem: Informationssystem, das auf einer gezielten Suchtechnik ((→)Matching) basiert; analog dem Begriff *Fakteninformationssystem*; z.B. eine Datenbank mit Literaturhinweisen.

Runtime-Version: heruntergerüstete Version einer Standardsoftware, die nur zusammen mit einer (→)Applikation lauffähig ist.

RTF: *Rich Text Format*; Format zum Transfer von Texten mit Formatierungsdaten zwischen verschiedenen Programmen.

Schnittstelle: Berührungspunkt zweier unterschiedlicher Systeme, der so aufgebaut ist, daß die unterschiedlichen Merkmale der Systeme bei der Kommunikation ausgeglichen werden.

Serendipity-Effekt: Aufgrund starker Mitnahmeeffekte beim (→)Browsing wird das ursprüngliche Ziel aus dem Auge verloren (Kuhlen 1991: 330).

Skript: →Makro.

SOLDI: Programm „SOziale Leistungen im DIalog"; für Betroffene konzipiertes Selbstauskunftssystem zur Sozialhilfe; die Idee stammt aus Großbritanien (Kirchlechner 1987: 45, 1993: 30), wurde an der FH Frankfurt entwickelt.

SOLEX: Datenbank zum Sozialleistungsrecht mit Gesetzestexten und Erläuterungen (vgl. Kreidenweis 1996: 336).

Sprechschreiber: Computerkomponente, die gesprochene Sprache direkt in einen Computertext umsetzt.

stand-alone-Betrieb: autonomer Systembetrieb.

Standard-PC: früher als *IBM-kompatibler* Computer bezeichnet, in Abgrenzung zu anderen Einzelplatzrechnern wie z.B. (→)Macintosh-Rechnern.

Standardsoftware: branchenunspezifische Software zur Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentation, Datenbankverwaltung, graphischer Gestaltung etc.

Streamer: Bandlaufwerk zur Datensicherung.

Support: Sammelbegriff für Beratung, Unterstützung und ggf. Schulung durch Hersteller bzw. Vertreiber von Hard- und Software.

Telematik: Informationsaustauch durch (→)Datenfernübertragung (vgl. Hauser 1995: 23).

Terminal: Bildschirm und Tastatur an einem Mehrplatzrechner oder einem (→)Großrechner.

Update: Neue Version eines Programms mit Verbesserungen und zusätzlichen Funktionen.

verteilte Datenhaltung: Datenbanksystem, bei dem nicht alle Daten auf einem Computer gespeichert sind, sondern verteilt über mehrere, die miteinander verbunden sind.

Windows: Betriebssystem bzw. Betriebssystemaufsatz des Herstellers (→)Microsoft mit graphisch gestalteter Benutzeroberfläche und Mausbedienung.

Windows 95: aktuelles (→)PC-Betriebssystem der Firma (→)Microsoft.

WinHelp: Windows-Online-Hilfe-System.

Word für Windows (WinWord): populäres Textverarbeitungsprogramm der Firma (→)Microsoft.

Workflow: Orientierung eines Systems am Arbeitsablauf.

WWW: *world-wide web*; meistgenutztes (→)Internetsystem, das durch eine grafische Benutzeroberfläche gekennzeichnet ist.

Abbildungen

Literatur und Quellen

ANTES, WOLFGANG; 1997: *Finanzierungswissen aus dem Computer : Eine neue Datenbank listet Förderungsmöglichkeiten durch Stiftungen auf - Hilfen für Projekte und Geldgeber.* In: BldW 6/97: 132f.

ARNDT, KLAUS FRIEDRICH; 1993: Stichwort *Sozialer Rechtsstaat.* In: Deutscher Verein 1993: 862f

BAECKER, DIRK; 1994: *Soziale Hilfe als Funktionssystem der Gesellschaft.* In: ZfS 2/94: 93 - 110.

BAETHGE, MARTIN; 1991: *Arbeit, Vergesellschaftung, Identität - Zur zunehmenden normativen Subjektivierung der Arbeit.* In: Soziale Welt 1/91: 6 - 19.

BANDEMER, STEPHAN VON / DOLESCHAL, REINHARD / HILBERT, JOSEF; 1991: *„Ich arbeite gern“.* In: Die Mitbestimmung (Monatszeitschrift der Johannes-Böckler-Stiftung) 6/91: 401 - 403.

BASSARAK, HERBERT; Hg.; 1992a: *ASD - Allgemeiner Sozialer Dienst : Gegenwart und Zukunft in Ost und West.* Graue Reihe, Bd. 51; Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.

\- 1992b: *Der ASD - Entwicklung, Standort, Aufgabe und Funktion.* In: Bassarak 1992a: 7 - 17.

BECKER, BARBARA; 1992: *Künstliche Intelligenz : Konzepte, Systeme, Verheißungen.* Frankfurt a.M., New York: Campus.

BEHRENDT, JÜRGEN / POHL, SABINE; 1991: *Computer in der sozialen Arbeit.* Diplomarbeit an der Fachhochschule Mannheim. Mannheim: unveröffentlicht.

BERGER, MANFRED; 1994: *Von der Armenpflege zum ASD - ein historischer Abriß.* In: Textor 1994a: 13 - 20.

BERUFSVERBAND DER SOZIALARBEITER, SOZIALPÄDAGOGEN UND HEILPÄDAGOGEN; 1991: *Positionsbestimmung zur Bezirkssozialarbeit.* In: ISA 1991: 134 - 137.

BOCK, TERESA; 1993: Stichwort *Sozialarbeit/Sozialpädagogik.* In: Deutscher Verein 1993: 835f.

BOGENBERGER, MATTHIAS; 1997: *Individuelle Software durch Autorensysteme.* In: Geistige Behinderung 2/97: 170 - 178.

BOHLER, BERNHARD / EBNET, MICHAEL; 1991: *Durchblick von unten - durch Sozialinformationssysteme.* In: Meyer 1991a: 118 - 130.

BÖHM W. / WEHNER, J.; 1988: *Computerbezogene Handlungs- und Orientierungsmuster - Zum Distinktionswert einer Technologie.* In: Verbund Sozialwissenschaftliche

Technikforschung; Hg.: Die Bedeutung des Computers im Alltag von Kindern und Jugendlichen. Mitteilungen 4/88: 43 - 68.

BOLAY, EBERHARD; 1993a: *Herr der Lage, Knecht der Dinge? Subjektivierungsgewinne durch EDV-Innovationen bei Beschäftigten in der Sozialen Arbeit*. In: Widersprüche 4/93: 61 - 74.

- 1993b: *Professionalisierung der Sozialen Arbeit durch EDV? Empirische und theoretische Überlegungen zur fachbezogenen Innovationsbereitschaft.* In: np 6/93: 487 - 501.

BOLAY, EBERHARD / KUHN, ANNEMARIE; 1993: *„Wilde PC“ am Arbeitsplatz : Implematation von EDV in Institutionen Sozialer Arbeit durch Mitarbeiter. Eine arbeits- und kultursoziologische Untersuchung.* Opladen: Westdeutscher Verlag.

- 1994: *„Da hab´ ich halt meinen Privat-PC mitgebracht …“ : Individuelle EDV-Einführung in Institutionen sozialer Arbeit.* In: SM 3/94: 29 - 36.

BRACK, RUTH; 1995: *Buchbesprechung* Bolay/Kuhn 1993. In: Sozialarbeit 3/95: 39.

- 1996: *Akten als Fundgrube für die Evaluation.* BldW 1+2/96: 10 - 18.

BRAUNS, HANS-JOCHEN / KRAMER, DAVID; 1982: *Informationstechnologie und Sozialarbeiterausbildung in den 80er Jahren.* In: Soziale Arbeit 12/82: 541 - 548.

- 1996: Stichwort *Datenverarbeitung.* In: Kreft/Mielenz 1996: 138f.

BRÄUTIGAM, LOTHAR / HÖLLER, HEINZPETER / SCHOLZ, RENATE; 1990: *Datenschutz als Anforderung an die Systemgestaltung.* Opladen: Westdeutscher Verlag.

BRINCKMANN, HANS; 1987: *Geht´s (auch) ohne Computer (besser), oder: Wie geht´s mit Computer gut? - Zur Notwendigkeit kritischer Fragen vor der Einführung elektronischer Datenverarbeitung.* In: Frommann 1987: 232 - 264.

BUNDESMINISTERIUM FÜR JUGEND, FAMILIE, FRAUEN UND GESUNDHEIT; Hg.; 1990: *Achter Jugendbericht : Bericht über Bestrebungen und Leistungen der Jugendhilfe.* Bonn.

BUNDESMINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT; Hg.; 1996: *Info 2000 : Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft (Bericht der Bundesregierung).* Bonn.

BURMEISTER, JÜRGEN; 1997: *Computergestützte Sozialplanung : Die EDV kann nur ein Hilfsmittel sein - Die Sozialplanung muß dem Wettbewerb sozialverträgliche Grenzen setzen.* In: BldW 6/97: 127f.

C&S COMPUTER UND SOFTWARE GMBH; Hg.; 1995: *C&S Klient Demoversion 2.1 : Benutzer-Handbuch.* Acrobat 2.0-Onlinehilfe-Dokument. Augsburg.

DANIEL, MANFRED / STRIEBEL, DIETER; 1993: *Künstliche Intelligenz, Expertensysteme : Anwendungsfelder, neue Dienste, soziale Folgen.* Opladen: Westdeutscher Verlag.

DEHNING, WALTRAUD; 1987: *Leitungsverantwortung, Mitarbeiterbeteiligung und Expertenhilfe bei der Einführung und Anwendung elektronischer Datenverarbeitung.* In: Frommann 1987: 265 - 286.

DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE; Hg.; 1983: *Empfehlungen zur Organisation des kommunalen Allgemeinen Sozialdienstes.* Kleine Schriften, Heft 68. Frankfurt a.M.: Eigenverlag.

- 1993[3]: *Fachlexikon der sozialen Arbeit.* Frankfurt a.M.: Eigenverlag.

DEUTSCHES ZENTRALINSTITUT FÜR SOZIALE FRAGEN; Hg.; 1994: *Die PC- Bibliothek V2.0 Sozialarbeit/Sozialpädagogik.* Volltextdatenbank mit Dokumentation. Berlin.

DUDEN, Bibliographisches Institut & F.A. Brockhaus AG; Hg; 1996[21]: *Duden : Rechtschreibung der deutschen Sprache.* (Bd. 1); Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag.

DURWEN, KARL-JOSEF; 1997: *Erstellung eines digitalen landschaftsökologischen Atlasses von Baden-Württemberg auf CD-ROM.* In: Thum 1997: 34.

DVORAK, ANDREAS; 1995a: *Einleitung.* In: Sozialarbeit 3/95: 1.

- 1995b: *Ein Informationssystem für Sozialarbeit und Beratung.* In: Sozialarbeit 11/95: 40 - 42.

ENITH-CH; Hg.; 1997: *Informatik für den Sozialbereich.* Veranstaltungsprogramm. In: Sozialarbeit 9/97: 30.

ENITH-D; Hg; 1996: *Europäisches Netzwerk Informationstechnologien in den Sozialen Diensten - Deutschland (ENITH-D).* In: NDV 1/96: 31f.

FACHHOCHSCHULE NÜRTINGEN; Hg; 1997: *Institut für angewandte Forschung : Landschaftsentwicklung und Landschaftsinformatik.* In: Thum 1997: 127.

FACHHOCHSCHULE RAVENSBURG-WEINGARTEN; Hg; 1997: *EDV-Arbeitshilfe für die Jugendhilfeplanung.* Vorführung auf dem 3. Forschungstag der Fachhochschulen Baden-Württembergs am 25.6.97 an der Fachhochschule Karlsruhe durch Frau Wiest.

FAUST, MICHAEL / BAHNMÜLLER, REINHARD; 1996: *Der Computer als rationalisierter Mythos : Vom Nutzen institutioneller Organisationstheorie für die Analyse industrieller Rationalisierung.* In: Soziale Welt 2/96: 129 - 148.

FELDMANN, URSULA; 1991: *Der Allgemeine Sozialdienst in der Bundesrepublik Deutschland - Bestandsaufnahme und Weiterentwicklung : Bericht über eine Fachtagung.* In: ISA 1991: 64 - 77.

- 1992: *Ergebnisse der Diskussion im Forum I: Rechtliche und organisatorische Grundlagen zur Errichtung eines ASD.* In: Bassarak 1992a: 64 - 66.

- 1993a: Stichwort *Sozialdienst, Allgemeiner (ASD).* In: Deutscher Verein 1993: 843f.

- 1993b: Stichwort *Sozialdienst, besondere (BSD).* In: Deutscher Verein 1993: 844f.

FREIMARK, JÜRGEN; 1996: *Die Weiterentwicklung des „Berliner Automatisierten Sozialhilfe-Interaktionssystems“.* In: NDV 7/96: 233f.

FROMMANN, MATTHIAS; Hg; 1987: *Dezentrale Elektronische Datenverarbeitung in der sozialen Arbeit.* Arbeitshilfen, Heft 31. Frankfurt a.M.: Deutscher Verein.

- 1990: *Neue Informations- und Kommunikationstechniken in der sozialen Arbeit.* In: NDV 6/90: 168 - 183.

FUCHS-HEINRITZ, WERNER / LAUTMANN, RÜDIGER / RAMMSTEDT, OTTHEIN / WIENOLD, HANNS; 1994[3]: *Lexikon zur Soziologie.* Opladen: Westdeutscher Verlag.

GÄRTNER-HARNACH, VIOLA / MAAS, UDO; 1987: *Psychosoziale Diagnose und Datenschutz in der Jugendhilfe.* Karlsruhe: Landeswohlfahrtsverband Baden.

GEISEL, BEATRIX / LESCHMANN, GUDRUN; 1985: *Die klassische Fürsorge und ihre Lehren : Berufliche Identität durch Konfrontation mit der Berufsgeschichte.* Frankfurt: Deutscher Verein.

GIESE, DIETER / RETAISKI, HERBERT; 1993: Stichwort *Beratung.* In: Deutscher Verein 1993: 136 - 138.

GREESE, DIETER; 1994: *Der ASD als „Organisationsproblem“.* In: Textor 1994: 43 - 51.

HALFAR, BERND; 1997: *Sozialinformatik unerläßlich : Die Soziale Arbeit muß ihre eigenen Konzepte und ihre eigene Software entwickeln - Ausgangspunkt muß die sachliche Aufgabe, nicht die betriebswirtschaftliche Sichtweise sein.* In: BldW 6/97: 113f.

HANEWINKEL, ALFONS / VIEFHUES, DIETER; 1993: *Maschinierung in der Beratung? Einsatzkonzepte von Computern in der Beratung, ihre Möglichkeiten und Grenzen.* Berlin: Edition Sigma.

HARNACH-BECK, VIOLA; 1995a: *Psychosoziale Diagnostik in der Jugendhilfe : Grundlagen und Methoden für Hilfeplan, Bericht und Stellungnahme.* Weinheim, München: Juventa.

- 1995b: *Zur Diagnostik der Gefährdung.* In: NDV 9/95: 373 - 378.

- 1997: *Professionelle Informationsgewinnung als Komponente der Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe.* Vortrag aus Anlaß des 25jährigen Jubiläums der Fachhochschule Mannheim - Hochschule für Sozialwesen am 18.6.97. Mannheim: unveröffentlicht.

HASENRITTER, KARL-HEINRICH; 1987: *PROSOZ: Computergestützte Sachbearbeitung im Sozialamt.* In: Frommann 1987: 20 - 37.

HASENRITTER, KARL-HEINRICH / MÜLLER, JOCHEN; 1986: *Computergestützte Sachbearbeitung im Sozialamt - Dialogsystem PROSOZ.* Schriftenreihe, Bd. 8d; Gelsenkirchen: Fachhochschule für öffentliche Verwaltung Nordrhein-Westfalen.

HAUSER, ROLF; 1995: *Telematik - noch unbekanntes Medium in der Sozialarbeit.* In: Sozialarbeit 3/95: 23 - 27.

HOLEWA, MICHAEL; 1993: *Informatik für die Sozialarbeit : Theorie und Praxis für Fachhochschulen.* In: Soziale Arbeit 3/93: 92 - 97.

HOTTELET, HARALD; 1996: Stichwort *Allgemeiner Sozialdienst (ASD).* In: Kreft/Mielenz 1996: 32 - 35.

INSTITUT DER DEUTSCHEN WIRTSCHAFT; Hg.; 1996: *REHADAT : Informationssystem zur beruflichen Rehabilitation.* CD-ROM mit Begleitheft; Stand: Dezember 1996. Köln.

INSTITUT FÜR SOZIALE ARBEIT E.V.; Hg.: 1991: *ASD : Beiträge zur Standortbestimmung.* Münster: Votum.

IRLE, GÜNTER; 1988: *Informationstechnik und soziale Dienstleistungsqualität in der Klientenperspektive.* In: np 6/88: 465 - 479.

JOHRENDT, NORBERT / SCHNEIDER, HORST R.; 1992: *Computergestützte Sozialhilfeberichterstattung und Sozialplanung.* Schriftenreihe, Bd. 11; Bielefeld: Berufsverband Deutscher Soziologen e.V.

JUGENDSTIFTUNG BADEN-WÜRTTEMBERG; Hg.; 1997: *Financial Pool : Finanzierungswissen für Projekte.* CD-ROM; Sersheim: Redaktion Projekte - Konzepte - Ideen.

KABEL, RAINER; 1982: *Soziale Chancen neuer Kommunikationstechniken.* In: Soziale Arbeit 7+8/82: 313 - 321.

KALLFASS, SIGRID; 1997: *Arbeitshilfe für die Jugendhilfeplanung.* In: Thum 1997: 152.

KANTEL, HEINZ-DIETER; 1993: *Technisierung kommunaler Sozialarbeit : Vom Ende eines Mythos.* In: Widersprüche 4/93: 9 - 18.

KASPERS, UWE; 1986: *Einsatzmöglichkeiten elektronischer Informations- und Kommunikationstechniken in sozialen Diensten : Grundlagen - Probleme - Perspektiven.* Dortmund: Verlag modernes lernen.

KIRCHLECHNER, BERNDT; 1987: *SOziale Leistungen im DIalog (SOLDI) - ein computergestütztes Beratungsprogramm für Betroffene.* In: Frommann 1987: 38 - 50.

- 1993a: *Beratungsprogramme für Betroffene.* In: Widersprüche 4/93: 29 - 33.

- 1993b: *Neuere Entwicklungen beim Einsatz von Computern in der Sozialarbeit im europäischen und nordamerikanischen Raum.* In: SM 5/93: 22 - 27.

- 1995: *Anforderungen an die Informatik im Sozialbereich.* In: Sozialarbeit 3/95: 2 - 5.

KIRCHLECHNER, BERNDT / KOLLECK, BERND; 1990: *Überlegungen zur DV-Ausbildung in den Sozialwesenfachbereichen.* Papier zur 11. Arbeitstagung „Computer und Sozialarbeit“ der KFS am 26./27.4.90 in Frankfurt a.M. Frankfurt a.M.: unveröffentlicht.

Kirchlechner, Berndt / Stascheit, Ulrich; 1985: *Was mir zusteht, sagt mir der Computer : Über den Computereinsatz im Dienste von Sozialleistungsansprüchen in Großbritanien.* In: Sozial Extra 11/85: 18 - 25.

Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung; Hg.; 1975: *Organisation des Jugendamtes: Allgemeiner Sozialdienst.* Bericht 6/75. Köln.

- 1982: *Organisation sozialer Dienste.* Bericht 6/82. Köln.

- 1993: *Das Neue Steuerungsmodell.* Bericht 5/93. Köln.

Kreidenweis, Helmut; 1990: *Sozialarbeit mit künstlicher Intelligenz? Eine provokante Utopie sucht ihre Grenzen.* In: SM 9/90: 30 -38.

- 1994a: *Harter Markt für weiche Waren.* In: social management 3/94: 33 - 36.

- 1994b: *Quo vadis, Computer? Probleme und Perspektiven einer EDV-gestützten Sozialarbeit.* In: SM 9/94: 36 - 42.

- 1996: *EDV-Handbuch Sozialwesen ´97.* Mit CD-ROM; Freiburg i.B.: Lambertus.

- 1997(a): E-Mails vom 12.5.97 und 16.5.97. Unveröffentlicht.

- 1997b: *Software für die Sozialarbeit : Die Technisierung Sozialer Arbeit wird voranschreiten - aktuelle Trends und nüchterne Analysen.* In: BldW 6/97: 115 - 117.

- 1997c: *Das Internet und die Sozialarbeit : Ein neues Medium für hilfesuchende Menschen, für professionelle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und für die Öffentlichkeit.* In: BldW 6/97: 118 - 121.

Kreidenweis, Helmut / Gernert, Uwe; 1995: *Softwareberater für ambulante Dienste : Anforderungen, Lösungen, Praxistips.* Freiburg i.B.: Lambertus.

Kreft, Dieter / Mielenz, Ingrid; Hg.; 1996[4]: *Wörterbuch Soziale Arbeit : Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik.* Weinheim, Basel: Beltz.

Kuhlen, Rainer; 1991: *Hypertext : Ein nicht-lineares Medium zwischen Buch und Wissensbank.* Edition SEL-Stiftung; Berlin, Heidelberg, New York: Springer.

Kuhlmann, Stefan; 1985: *Computer als Mythos.* In: Rammert u.a. 1985: 91 - 106.

Kühn, Dietrich; 1995: *EDV und die Entwicklung der Sozialen Dienste.* In: Soziale Arbeit 6/95: 196 - 201.

Kusche, Christoph; 1997: *Die Mailingliste Sozialarbeit : Eine neue Kommunikationsmöglichkeit für den beruflichen Informations- und Erfahrungsaustausch über das Internet.* In: BldW 6/97: 122f.

Lakies, Thomas; 1997: *Nochmals: Mißverständnisse in der Jugendhilfe : Ergänzungen zur Diskussion um den Aushandlungsprozeß.* In: NDV 7/97: 217f.

LANDESBEAUFTRAGTER FÜR DEN DATENSCHUTZ; Hg.; 1996: *17. Tätigkeitsbericht.* Stuttgart.

LEHNER, ANDREAS; 1995: *Wir bekommen jetzt auch einen PC … : Gedanken zum Informatisierungsstand an den Arbeitsplätzen von Sozialarbeitern/-innen.* In: Sozialarbeit 3/95: 6 - 11.

LÜBKING, UWE; 1992: *Datenschutz in der Kommunalverwaltung : Rechtsgrundlagen - Organisation - Datensicherung.* Berlin: Erich Schmitt.

LUKAS, HELMUT; 1992: *Entwicklung und Organisation der Allgemeinen Sozialdienste (ASD) aus der Sicht der Jugendhilfe.* In: Bassarak 1992a: 54 - 63.

LUMMA, WOLFGANG; 1988: *„und dann drücke ich auf den Knopf und - schwupp - hab ich meine 80 Berichte" : Über Sinn und Unsinn des EDV-Einsatzes in der Bewährungshilfe.* In: BewHi 1/88: 74 - 84.

- 1991: *Berichte von der Stange - in der Bewährungshilfe.* In: Meyer 1991a: 92 - 105.

MAAS, UDO; Hg.; 1985a: *Sozialarbeit und Sozialverwaltung : Handeln im Konfliktfeld Sozialbürokratie.* Weinheim, Basel: Beltz.

- 1985b: *Organisation der staatlichen Sozialverwaltung.* In: Maas 1985a: 12 - 29.

- 1993: *Leistungen der Jugendhilfe als Sozialleistungen.* In: NDV 12/93: 465 - 472.

- 1994: *Probleme der Konkretisierung der Hilfe zur Erziehung als jugendhilferechtliche Individualleistung.* In: RsDE 1994: 1 - 22.

- 1996[2]a: *Soziale Arbeit als Verwaltungshandeln : systematische Grundlegung für Studium und Praxis.* Weinheim, München: Juventa.

- 1996b: Stichwort *Bürokratie.* In: Kreft/Mielenz 1996: 130f.

- 1997a: *Das mißverstandene KJHG : Privatisierung der öffentlichen Jugendhilfe als „Neue Fachlichkeit": Kein Auftrag, keine Verantwortung - keine Kompetenz?* In: ZfJ 3/97: 71 - 76.

- 1997b: *Offenbar kein Mißverständnis. Zu Werners Entgegnung.* In: NDV 5/97: 149 - 152.

- 1997c: *Der Rechtsanspruch auf Fachlichkeit : Gesetzliche Aufgaben sozialer Arbeit bei jugendhilferechtlichen Entscheidungen.* Vortrag aus Anlaß des 25jährigen Jubiläums der Fachhochschule Mannheim - Hochschule für Sozialwesen am 18.6.97. Mannheim: unveröffentlicht.

MAMBREY, P. / OPPERMANN, R. / TEPPER, A.; 1986: *Computer und Partizipation.* Opladen: Westdeutscher Verlag.

MATTAINI, MARK A. / KIRK, STUART A.; 1991: *Assessing assessment in social work.* In: Social Work: 260 - 266.

Mehlich, Harald; 1996: *Einsatzperspektiven und Wirkungen des Computereinsatzes im Sozialwesen: Ein Beitrag zur Sozialinformatik*. In: Zeitschrift für Sozialreform 3/96: 180 - 201.

- 1997: *Software im Sozialwesen: Anwendungsschwerpunkte und Auswirkungen*. In: TuP 3/97: 10 - 18.

Merchel, Joachim; 1997: *Der mißverstandene Charakter von Hilfeplanung*. In: NDV 7/97: 219 - 222.

Meyer, Bernhard; Hg.; 1991a: *Hilfe vom Bildschirm : Computer in der sozialen Arbeit*. Freiburg i.B.: Lambertus.

- 1991b: *Die programmierte Entscheidung : Eine Folgenabschätzung neuer Technologien für soziale Berufe*. In: Meyer 1991a: 12 - 21.

- 1991c: *Sozial-Software - in die Programme gesehen*. In: Meyer 1991a: 203 - 216.

- 1993: *Versuch und Irrtum : Sozialarbeit im institutionellen Computerwunderland*. In: SM 5/93: 14 - 17.

- 1997: *Wie sozial ist der Computer ? „New Work“: vom stationären Verwaltungsangestellten zum Streetworker mit Laptop. Wie der Computer die Arbeitsbedingungen der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter verändern könnte*. In: BldW 6/97: 124 - 126.

Meyer, Friedrich-Wilhelm; 1992: *Expertensysteme in kommunalen Sozialhilfesachbearbeitungs-/beratungsprogrammen*. In: Johrendt/Schneider 1992: 167 - 181.

Mücker, Andreas / Scheitz, Alfons; 1991: *Die heimliche Machtergreifung des Computers. EDV in der Sozialen Arbeit und in der Beratung: Ergebnisse einer Untersuchung der Gesamthochschule Kassel*. In: Sozial Extra 11/91: 2 - 4.

Müller, Burkhard; 1996: *„Systematisierung und Computerisierung von Klientenakten ist ein gefährlicher Irrweg in der sozialen Arbeit“*. In: NDV 6/96: 167f.

Münz, Stefan; 1997: *Hypertext*. Version 1.2 (Juni 1997); Internetadresse http://www.teamone.de/download/htxt.zip. (Zitierweise: angegeben ist stets die Zahl (*), die im Dokumentnamen HTXT*.HTM enthalten ist).

Mörsberger, Thomas; 1997: *Wer mißversteht hier das KJHG? Eine Entgegnung zu U. Maas „Das mißverstandene KJHG“*. In: ZfJ 5/97: 157 - 159.

Nack, Armin; 1988: *Richterarbeitsplatz und EDV*. In: BewHi 1/88: 47 - 54.

Nestmann, Frank; 1996: Stichwort *Diagnostik*. In: Kreft/Mielenz 1996: 139 - 141.

Nowak, Jürgen; 1990: *Computerunterstützte Netzwerkarbeit als Case Management*. In: Soziale Arbeit 3/90: 91 - 95.

Pfannendörfer, Gerhard; 1997: *Zu diesem Heft* (Themenheft „Sozialinformatik“). In: BldW 6/97: 112.

Presse- und Informationsamt der Bundesregierung; Hg; 1995[37]: Elektronische Informationen: *Wohngeld - Ratschläge und Hinweise*. In: BPA 1996.

- Hg.; 1996: *Die Bundesregierung informiert*. CD-ROM; Stand: März 1996. Bonn.

Proksch, Roland; 1994: *Allgemeine gesetzliche Grundlagen*. In: Textor 1994a: 21 - 42.

Rammert, Werner / Bechmann, Gotthard / Nowotny, Helga; 1985: *Technik und Gesellschaft : Jahrbuch 3*. Frankfurt a.M., New York: Campus.

Randak, Oskar; 1983: *Diagnose und Therapie aus dem Computer : Erfahrungsbericht aus einer Beratungsstelle*. In: BldW 8/83: 198f.

Randak, Oskar / Randak, Christoph; 1991: *Objektive Veränderung - in der Beratung*. In: Meyer 1991a: 118 - 130.

Roscher, Falk; 1996: Stichwort *Rechtsverwirklichung*. In: Kreft/Mielenz 1996: 462f.

Rose, Herwart / Siepmann, Heinrich; 1993: Stichwort *Organisation sozialer Dienste*. In: Deutscher Verein 1993: 688 - 690.

Sawall, Achim; 1997: *Der Computer bekommt Ohren*. In: Computer & Co (Multimedia-Magazin zur Süddeutschen Zeitung) 3/97: 22f.

Schedler, Ernst; 1995: *CASW - Computer Assisted Social Work*. In: Sozialarbeit 3/95: 19 - 22.

Schendler, Jürgen; 1997: *EDV und Sozialhilfe : In der Bewährungshilfe wurde ein PC-Programm für die Beratung über die Anspruchsvoraussetzungen und die Leistungen nach dem Bundessozialhilfegesetz entwickelt*. In: BldW 6/97: 129 - 131.

Schindler, Josef; 1991: *Der Traum von der selbstbestimmten Computer-Kultur*. In: Sozial Extra 11/91: 7 - 9.

Schnupp, Peter; 1992: *Hypertext*. Handbuch der Informatik, Bd. 10.1; München, Wien: Oldenbourg.

Schone, Reinhold / Günzel, Ullrich / Güthoff, Friedhelm; 1991: *Die Rolle des Allgemeinen Sozialdienstes im Kontext lebensweltorientierter Jugendhilfe*. In: ISA 1991: 85 - 103.

Schulze, Hans Herbert; 1996: *PC-Lexikon*. Reinbek: Rowohlt.

Schweighofer, Karin; 1995: *Computer Based Training : Interaktives Lernen mit dem Computer aus pädagogischer Sicht*. Linz: Universitätsverlag Rudolf Trauner.

Springer-Verlag; [1996]: *Digitaler landschaftsökologischer Atlas Baden-Württemberg*. Informationsblatt. Berlin.

STADT R; Hg.; 1997: *„Kostensteuerung“ [im] Stadtjugendamt R.* Dokumentation. R: unveröffentlicht.

STAUB-BERNASCONI, SILVIA; 1996: Stichwort *Systemisches Denken und Handeln in der Sozialen Arbeit*. In: Kreft/Mielenz 1996: 602 - 607.

STRENG, O.; 1997: E-Mail vom 13.5.97. Unveröffentlicht.

SÜDWESTFUNK / LANDESANSTALT FÜR KOMMUNIKATION BADEN-WÜRTTEMBERG; Hg.; 1997: *Medienpädagogik : Text- und Materialiensammlung 1997*. CD-ROM; Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung.

SYBEX-VERLAG GMBH; Hg.; 1991: *Computerlexikon*. Düsseldorf, San Fransisco, Paris, Soest.

TEXTOR, MARTIN R.; Hg.; 1994a: *Allgemeiner Sozialdienst : ein Handbuch für soziale Berufe*. Weinheim, Basel: Beltz.

- 1994b: *Vorwort*. In: Textor 1994a: 7f.

- 1994c: *Zur Einführung: Die Stellung des ASD im Sozialwesen*. In: Textor 1994a: 9 - 12.

- 1994d: *Der ASD - zwischen Einzelhilfe und politischer Arbeit*. In: Textor 1994a: 52 - 66.

THUM, ROLF; 1997: *Die Fachhochschulen - kreative Forschungspartner*. Beiträge zum 3. Forschungstag der Fachhochschulen in Baden-Württemberg am 24./25. Juni 1997 an der Fachhochschule Karlsruhe. Hockenheim: Thum-Larimar-Verlag.

UP TO DATE SERVICE- UND VERTRIEBSGESELLSCHAFT MBH; Hg; 1996: *FileMaker Pro 3 für den Macintosh*. Kilchberg (Schweiz): SmartBooks Publishing.

VERLEYSDONK, ALBERT / VOGEL, HANS-CHRISTOPH; [1991]: *EDV in der sozialen Arbeit : ein Brevier für Anfänger*. Aachen: Kersting.

VOGEL, MARTIN RUDOLF; 1966: *Die kommunale Apparatur der öffentlichen Hilfe : Eine Studie über Grundprobleme ihres gegenwärtigen Systems* . Stuttgart.

WENDT, WOLF RAINER; 1992: *Methodische Aspekte der Kooperation und Konkurrenz zwischen den öffentlichen, freien und privaten Trägern sozialer Arbeit - Die Stellung und Funktion des ASD.* In: Bassarak 1992a: 98 - 103.

WENZEL, GERD; 1996: *Bedarf, Einkommen und Sozialhilfeleistung : Erste Auswertungsergebnisse der Bremer PROSOZ-Sozialhilfedatensätze*. In: NDV 7/96: 228 - 232.

WERNER, HEINZ HERMANN; 1997: *Die mißverstandene KJHG-Praxis*. In: NDV 5/97: 147 - 149.

[WIDERSPRÜCHE]; Hg.; 1993: *Zu diesem Heft* (Schwerpunktthema: Steuerzeichen - Über EDV-Mythen). In: Widersprüche 4/93: 5 - 7.

WINGERT, BERND / RIEHM, ULRICH; 1985: *Computer als Werkzeug. Anmerkungen zu einem verbreiteten Mißverständnis.* In: Rammert u.a. 1985: 107 - 131.

WISSENSCHAFTLICHE BUCHGESELLSCHAFT; 1997: *Forum Neue Medien : Elektronische Publikationen auf CD-ROM und Diskette.* Juni 1997; Darmstadt.

ZIERL, GERHARD; 1988: *Das Juristische Informationssystem JURIS.* In: BewHi 1/88: 5 - 11.